Código de Prácticas Comerciales Telcel







Síguenos



Avisos.

Actualización 2022

Esta edición y sus características son propiedad de Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V. (Telcel).

Lago Zúrich No. 245, Plaza Carso, Edificio Telcel, colonia Ampliación Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11529, Ciudad de México

www.telcel.com

Material informativo, no citar.

Este documento se encuentra disponible para su consulta en todos los Centros de Atención a Clientes (CAT) a nivel nacional; así como a través de la página en Internet **www.telcel.com/cpctelcel.**



Telcel se reserva el derecho de modificar y actualizar el presente material de acuerdo a las necesidades comerciales. Consulte la versión más actualizada y vigente en la página en Internet referida.

Los términos, condiciones, políticas y restricciones de los Servicios que ofrece Telcel pueden ser consultados en la página en Internet: **www.telcel.com**, en Centros de Atención a Clientes Telcel, Distribuidores Autorizados Telcel; así como en la página en Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT): **https://traifas.ift.org.mx**.



Acrónimos y definiciones.

*111

Es el número gratuito de acceso al CAT para Usuarios que tienen contratado un Plan Tarifario de Telcel. Para acceder al mismo basta con teclear desde el Equipo Terminal la marcación *111 seguida de la tecla SEND o LLAMAR.

*123

Es el número gratuito de acceso al sistema de cobranza para Usuarios que tiene contratado un plan tarifario de Telcel. Para acceder al mismo basta con teclear desde el equipo terminal la marcación *123 seguida de la tecla SEND o LLAMAR. (Cobranza R-9).

*133#

Corresponde a la marcación gratuita a través de la cual el usuario puede consultar vía USSD el Saldo con el que cuenta su línea del Sistema Amigo de Telcel, así como para activar servicios y paquetes adicionales.

*255

Es el número gratuito de acceso al sistema de Llamada de Bienvenida para Usuarios que acaban de contratar un plan tarifario de Telcel. Para acceder al mismo basta con teclear desde el equipo terminal *255 seguido de la tecla SEND o LLAMAR.

*264

Es el número gratuito de acceso al CAT para usuarios del Sistema Amigo de Telcel. Para acceder al mismo basta con teclear desde el Equipo Terminal *264 seguido de la tecla SEND o LLAMAR.

2G

Es la abreviación de Segunda Generación (2G) de Telefonía Móvil. Se refiere al cambio de estándares y protocolos de telefonía móvil analógica a digital. Comprende los estándares y protocolos digitales utilizados para la prestación de servicios de telefonía móvil digitales como, por ejemplo: GSM, GPRS y EDGE.

3G

Es la abreviación de Tercera Generación (3G) de transmisión de voz y datos a través de telefonía móvil. Comprende estándares y protocolos utilizados para la prestación de servicios de telefonía y acceso a Internet móviles como: UMTS, HSDPA, HSPA y H+.

4G

Es la abreviación de Cuarta Generación (4G) de transmisión de datos a través de telefonía móvil. Comprende estándares y protocolos utilizados para la prestación del servicio de acceso a Internet de banda ancha móvil como LTE.

5G

Es la abreviación de Quinta Generación (5G) de transmisión de datos a través de las redes móviles. Mediante una nueva infraestructura de Red, la tecnología 5G permite brindar a nuestros Usuarios hiper-conectividad entre las personas, así como en el Internet de las Cosas (IoT). Uno de

los principales objetivos de esta tecnología es proporcionar un servicio de datos de banda ancha de alta velocidad y en un futuro cercano una transmisión de datos de ultra baja latencia. Esta tecnología está basada en estándares y protocolos globales utilizados en la industria de telecomunicaciones definidos por algunos organismos como 3GPP y GSMA entre otros.

Amigo Base/Normal

Es el Esquema de Cobro del Sistema Amigo de Telcel original, el cual ya no se encuentra comercialmente vigente. Las líneas que fueron originalmente activadas con este Esquema de Cobro continúan operando de acuerdo a las tarifas previstas para el mismo siempre y cuando no hayan solicitado un cambio de Esquema de Cobro. Para saber cuál es el Esquema de Cobro que tienes activado y conocer otros Esquemas de Cobro comercialmente vigentes llama sin costo al *264 desde tu Telcel.

Amigo Chip

Es la Tarjeta SIM (Chip Inteligente) activada con una línea del Sistema Amigo de Telcel (prepago), que puede o no incluir Saldo de Regalo y/o promociones.

Amigo de Telcel

Es el Sistema de Prepago de Telcel que funciona a través de la selección de un Esquema de Cobro y recargas de Saldo y/o compra de Paquetes, cuyo precio se debita del Saldo correspondiente (Amigo, de Regalo, Mix, Entretenimiento, etc.), o con cargo a tarjeta de crédito/débito.

Amigo Kit

Es Equipo Terminal + Chip Inteligente. Se refiere a la compra de un Equipo Terminal con Telcel que incluye una Tarjeta SIM activada con una línea del Sistema Amigo de Telcel.

Cajeros Automáticos

Es un dispositivo electrónico a través del cual el Usuario puede realizar diversas operaciones de manera automatizada como recargas de saldo, compra de paquetes, retiro de efectivo y pago de factura, entre otros.

Cargos Adicionales

Es el monto facturado al Usuario por el uso bajo de manda de servicios adicionales no incluidos en su plan tarifario, recarga de saldo o paquete contratado; la compra de paquetes adicionales, Servicios Complementarios o de Terceros con cargo a la factura/Estado de Cuenta mensual.

Cargo Fijo Mensual o Renta

Corresponde al monto mensual a pagar por el Usuario por concepto del Plan Tarifario y los Servicios Complementarios contratados. Se factura por mes adelantado y debe ser cubierto en el plazo, forma y lugar establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios para la continuación del servicio.

Cargo Mensual por Equipo

Corresponde al monto mensual a pagar por el Usuario por concepto del Equipo Provisto.

Centro de Atención a Clientes (CAC)

Es el punto de venta y atención físico en donde se encuentran ejecutivos de Telcel cuya función es, entre otros: 1) brindar información al Usuario; 2) tramitar la contratación y cancelación de Servicios; 3) dar información sobre términos y condiciones para la adquisición y uso de los Equipos Terminales; 4) atender las consultas, aclaraciones, quejas y reclamaciones; 5) gestionar la garantía otorgada por el Fabricante de los Equipos Provistos; 6) recibir pagos; así como 7) realizar trámites diversos.

Centro de Atención Telefónica (CAT)

Es el número telefónico gratuito para atención cuya principal función es: 1) dar información de los Planes Tarifarios, Esquemas de Cobro, coberturas garantizadas, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece Radiomóvil a través de Telcel o Aló; (ii) tramitar la contratación y cancelación de Planes Tarifarios y Servicios Complementarios y Servicios Disponibles; (iii) dar información sobre términos y condiciones para la adquisición y uso de los Equipos Terminales; (iv) atender las aclaraciones y quejas respecto de cualquier servicio, cargos facturados o recargas de saldo; (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los servicios; así como; (vi) realizar trámites diversos sobre la operación de la Línea contratada. El Usuario podrá acceder a éste servicio mediante la marcación correspondiente (*111, *264 o *611).

Cliente o Usuario

Es la persona que, por su propio derecho o a través de su representante legal, suscribe el CPS (de pospago o prepago).

Cobertura Garantizada

Son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados, de conformidad con lo establecido en la regulación vigente. La información sobre la Cobertura Garantizada de Telcel está disponible para su consulta en la página en Internet: **www.telcel.com/cobertura**.

CoDI

Es la forma de pago disponible y que corresponde a la plataforma desarrollada por el Banco de México para la realización de pagos mediante transferencia electrónica a través de teléfonos móviles. El uso de CoDI requiere que el Cliente cuente con una cuenta de banco, la aplicación de banca móvil del mismo y una Linea asociada a la cuenta de banco.

Cofetel

Se refiere a la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones, hoy Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Contrato de Adhesión

Se refiere al Contrato de Prestación de Servicios (prepago y/o pospago) de Telcel (CPS), que ha sido autorizado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El CPS (prepago y pospago) se encuentra disponible para su consulta, de forma

permanente, en CACs, DATs y en la página en Internet **www.telcel.com/cpstelcel**.

Depósito en Garantía

Se refiere a la garantía para el pago de los Servicios contratados que Telcel puede solicitar a los Usuarios que contratan un Plan Tarifario en caso de elegir como método de pago alguno que requiera que el usuario accione por sí mismo el pago de la factura correspondiente (ej. Pago en ventanilla) y/o cuando presenta adeudos en otras líneas también contratadas a su nombre.

El monto del depósito se establece en función de la calificación de riesgo que Telcel le otorgue al Usuario al momento de la contratación y del Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado.

Esta garantía permanece mientras el Usuario se mantenga activo, cuyo rembolso puede ser solicitado una vez que el usuario haya terminado su relación contractual con Telcel y no presente adeudos.

Desbloqueo

Se refiere a la eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos Provistos para que éstos puedan ser utilizados en la red de cualquier proveedor distinto a Telcel, cuando conforme a la figura contractual base en la cual haya sido entregado o adquirido, haya concluido el Plazo Forzoso contratado o se haya liquidado el costo total del Equipo Provisto.

Distribuidor Autorizado (DAT)

Se refiere a la persona que, por virtud de un contrato celebrado con Telcel: 1) realiza a nombre y por cuenta de la Empresa la comercialización de los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; 2) brindar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece Telcel; y 3) tramitar la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos comercializados a través de sus puntos de venta.

EDGE

Corresponde a las siglas en inglés para *Enhanced Data Rates for GSM Evolution* o en español "Tasas de Datos Mejoradas para la Evolución de GSM".

EDGE es un protocolo de transmisión de datos para telefonía móvil de Segunda Generación. Este protocolo de transmisión de datos móviles puede alcanzar una velocidad de transmisión de hasta 384 Kilobits por segundo (Kbps), dependiendo de las condiciones y disponibilidad de la red.

Equipo en Préstamo

Es el Equipo Terminal entregado al Cliente en préstamo cuando el Equipo Provisto se encuentre en dictamen técnico y/o reparación por garantía o cuando la Empresa así lo determine.

Equipo Propio

Es el Equipo Terminal, debidamente homologado, propiedad del Cliente, ya sea que lo haya adquirido previo a la contratación o a partir de ésta haya liquidado el costo total del mismo.

Equipo Provisto

Es el Equipo Terminal que el Cliente adquiere o recibe bajo la figura contractual establecida en el Contrato de adhesión, directamente con la Empresa a través de sus CACs, de DATs, Cadenas Comerciales participantes, canales digitales y/o a través de cualquier otro canal de venta que la Empresa haga disponible.

Equipo Terminal

Es el equipo de telecomunicaciones, Propio o Provisto, mediante el cual el Usuario puede acceder a los Servicios contratados.

Factura

Es el documento emitido mensualmente por la Empresa, de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes que incluye un Estado de Cuenta y demás elementos descritos en el Contrato de Adhesión.

Fianza

Es la garantía requerida por la Empresa al Cliente para el cumplimiento de las obligaciones de pago contraídas con Telcel a partir de haber firmado el Contrato de Prestación de Servicios y cuyos requistos se definen en el Contrato de Adhesión.

El Usuario tiene la opción de adherirse a la Fianza ofrecida por Telcel o proporcionar una que cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el CPS.

Garantía de Equipo

Es el certificado o póliza emitido por el fabricante del Equipo Terminal adquirido a través de los canales de venta de la Empresa (CACs, DATs, Tienda en línea, etc.), que ampara por un periodo no menor a 90 días contados a partir de la fecha de compra, cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el mismo.

Gigabyte (GB)

Unidad informática equivalente a 1,024 Megabytes (MB).

GSM

Corresponde a las siglas en inglés para *Global System for Mobile Communications*, en español Sistema Global para las Comunicaciones Móviles. GSM es un estándar mundial de 2G utilizado para la prestación de servicios de telefonía móvil digital y acceso a Internet desde el Equipo Terminal móvil.

GSMA

Corresponde las siglas en inglés de "Asociación GSM".

HSPA

Corresponde a las siglas en inglés para *High Speed Packet Access* o en español Acceso de Paquetes a Alta Velocidad.

HSPA es un estándar de 3G que permite a los Usuarios contar con una conexión de Internet de banda ancha en su Equipo Terminal móvil. Este estándar tecnológico alcanza velocidades de hasta 14.4 Mbps en bajada (*downlink*) y hasta 2 Mbps en

subida (*uplink*), dependiendo del estado o la saturación de la red y de su implantación.

ICCID

Del inglés *Integrated Circuit Card ID,* corresponde al número único de identificación de 19 a 20 dígitos almacenado en la Tarjeta SIM proporcionada.

IFT

Corresponde a las siglas de "Instituto Federal de Telecomunicaciones".

IVR

Corresponde a las siglas en inglés de *Interactive Voice Response* o, en español, *Respuesta de Voz Interactiva*.

Consiste en una serie de menús de información interactivos a los que el Usuario puede ingresar vía telefónica digitando el número correspondiente a la opción que desea seleccionar desde el teclado de su Equipo Terminal.

Kilobyte (KB)

Unidad informática equivalente a 1,024 bytes. Se utiliza para medir la cantidad de datos almacenados o transmitidos.

Kiosko Telcel

Es el canal de auto atención electrónico disponible al interior de los CACs que permite al Usuario consultar información general de los Servicios ofrecidos por la Empresa, específicos relacionados con los Servicios contratados y/o para realizar operaciones diversas como, por ejemplo: consultar el saldo, ingresar a Mi Telcel y/o consultar los Mapas de cobertura, entre otros.

Larga Distancia Internacional (LDI)

Es el servicio que permite al Usuario generar llamadas telefónicas hacia números de otros países. Dependiendo del caso, el Servicio de Larga Distancia Internacional podrá ser parte del Plan Tarifario, o bien, un Servicio Disponible, en cuyo caso el Usuario debe asumir los Cargos Adicionales que se generen.

Ley o LFTyR

Se refiere a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.

Línea

Es el número geográfico móvil que la Empresa asigna al Cliente al contratar los Servicios o aquel que el Cliente conserva en consecuencia de haber ejercido su derecho a la portabilidad numérica.

El número es aprovisionado en una Tarjeta SIM y es utilizado para identificarle como Cliente y para hacer uso de los Servicios contratados, entre otros.

LTE

Corresponde a las siglas en inglés para *Long Term Evolution* o, en español, Evolución a Largo Plazo.

LTE es un estándar mundial de 4G utilizado para la prestación de servicios de acceso a Internet de banda ancha y voz sobre IP desde el Equipo Terminal móvil. Este estándar tecnológico, dependiendo de la categoría de los equipos de red y del Equipo Terminal utilizados, alcanza velocidades dese 10 hasta 300 Mbps en bajada (*downlink*).

Megabyte (MB)

Unidad informática equivalente a 1,024 Kilobytes. Se utiliza para medir la cantidad de datos almacenados o transmitidos.

Mensaje de texto (SMS)

Consiste en el servicio de mensajes cortos disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes de texto entre teléfonos móviles.

SMS corresponde a las siglas en inglés de *Short Message Service* o, en español, Servicio de Mensajes Cortos.

Mensajería Instantánea (IM)

Se refiere a la integración en distintas ofertas comerciales de la forma de comunicación en tiempo real basada en texto entre dos o más personas, en donde el texto es enviado a través de aplicaciones de mensajería, como WhatsApp y/o cualquier otra que en el futuro se integre.

Mi Telcel / Mi Telcel Empresa

Se refiere al portal de autogestión en Internet que la Empresa pone a disposición del Cliente para que éste consulte información relacionada con los Servicios contratados y/o su(s) Línea(s), realice pagos con cargo a una tarjeta de crédito o débito, consulte y descargue su Factura, contrate y/o cancele Servicios adicionales, complementarios o de terceros y/o realice recargas de Saldo, entre otros.

NIP

Es el Número de Identificación Personal. de 4 o 6 dígitos numéricos usado como clave para cifrar o descifrar información. El NIP es comúnmente utilizado como medio de autenticación, validación y verificación de un Usuario cuando hace uso de algún servicio de consulta de información personal o sensiblemente confidencial, como puede ser la consulta de saldo o movimientos de su cuenta.

Números Frecuentes

Es el beneficio que ofrece algunos Esquemas de Cobro que consiste en la elección de números locales o nacionales para que les aplique una tarifa preferencial a las llamadas que realice. El usuario debe elegir los números que definirá como sus Números Frecuentes (cantidad sujeta a la oferta vigente).

Números Gratis

Es el beneficio que ofrece algunos Esquemas de Cobro y algunos Planes Tarifarios que consiste en la elección de números locales o nacionales a los que el usuario podrá llamar sin costo adicional los primeros 5 minutos y/o enviar SMS ilimitados.

La cantidad de Números Gratis para cada usuario dependerá de la oferta vigente al

momento de contratación. De los números elegidos, el usuario deberá definir cuáles de ellos serán para realizar llamadas y cuales para realizar el envío de SMS.

Paquetes

Es la oferta comercial en la que mediante el pago de un cargo adicional (recurrente o eventual), se otorga una determinada cantidad de servicios disponibles (Voz, SMS, Datos o la combinación de éstos) por un periodo determinado de tiempo.

Pasatiempo

Es el servicio con el que un usuario de Telcel, ya sea en Pospago o Prepago (Amigo de Telcel) puede adquirir o transferir Saldo Amigo a cualquier línea en la modalidad Amigo de Telcel. Con Pasatiempo, se puede enviar desde $5 hasta $200 a cualquier usuario Amigo Telcel en todo México.

Pospago Abierto

Corresponde a la modalidad de contratación que permite al usuario acceder, por el pago del Cargo Fijo Mensual, a un determinado número de eventos (Voz, SMS, Datos o la combinación de éstos), que pueden ser utilizados durante el período mensual de facturación correspondiente. En caso que el usuario agote los eventos incluidos en el Plan Tarifario contratado, previo a su fecha de corte de facturación; continuará utilizando los servicios bajo demanda (a granel) de forma automática. En éste caso, el cobro por los servicios que el usuario utilice se realizará de acuerdo con la tarifa por concepto de consumos adicionales para cada uno de los servicios utilizados prevista en el correspondiente registro.

Pospago Mixto/Consumo Controlado

Corresponde a la modalidad de contratación de un Plan Tarifario con la que el usuario puede controlar los consumos adicionales a los servicios incluidos en el Cargo Fijo Mensual contratado; razón por la que también se le conoce como Consumo Controlado. Los Planes Tarifarios contratados en la modalidad Mixto/Consumo Controlado, brindan la posibilidad de tener una mejor administración en el consumo y gasto de los servicios móviles contratados, ya que por el pago del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario se tiene acceso a una determinada cantidad de eventos para la utilización de servicios de voz, SMS y datos incluidos dentro del mismo período de facturación. Al término de éstos, en lugar de que el sistema comience la tasación de cargos adicionales de manera automática, el usuario solo podrá continuar utilizando los servicios de Telcel a través del sistema de prepago Amigo de Telcel, es decir, mediante la recarga de Saldo Amigo.

Pena Convencional

Corresponde a la pena económica que el Usuario se compromete a pagar ante la solicitud de cancelación de servicio de manera anticipada al término del plazo forzoso contratado. La Pena Convencional es calculada de acuerdo a lo previsto en el Contrato de Adhesión.

Plan Libre

Es el Plan Tarifario (pospago) contratado libre de Plazo Forzoso o aquel que habiendo sido contratado sujeto a un plazo mínimo de contratación, éste haya terminado.

Cuando el usuario contrata o cae en el supuesto de un Plan Libre, únicamente pagará el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Servicio contratado.

Estando en Plan Libre, la cancelación del servicio no genera el pago de la Pena Convencional.

PUJ

Corresponde a las siglas de "Política de Uso Justo" y es aplicada con la finalidad de evitar el uso abusivo y/o fraudulento del servicio; así como, la sobresaturación de la red, de tal forma que todos los usuarios puedan disfrutar del servicio con una velocidad promedio estable y de calidad.

La PUJ aplica a los Planes Tarifarios que incluyen el uso de datos ilimitados y consiste en permitir al Usuario el uso del servicio de datos con el mayor ancho de banda disponible (en función de la tecnología disponible en la zona y de la concentración de tráfico principalmente) hasta llegar a un tope de MB consumidos determinado por la oferta comercial del Plan Tarifario contratado. Si dicho tope es rebasado antes del corte de facturación, el usuario podrá continuar haciendo uso del servicio de datos durante el resto del periodo de facturación, con una velocidad promedio de navegación reducida de hasta 128 Kbps según la oferta comercial contratada, misma a la que podrá seguir navegando sin costo adicional. Terminado el periodo de facturación e iniciado el nuevo, la velocidad es restablecida al máximo ancho de banda disponible hasta llegar al consumo de Megabytes establecidos como PUJ.

Redes Sociales

Se refiere a la integración en distintas ofertas comerciales de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, y/o Snapchat (o las que en un futuro se adicionen), las cuales los Usuarios pueden disfrutar sin costo adicional conforme a los Términos y Condiciones que se prevean para su uso.

Rentas por Adelantado

Es la garantía adicional para el cumplimiento de las obligaciones de pago que Telcel puede solicitar a los usuarios que contratan un Plan Tarifario en caso de elegir como método de pago alguno que requiera que el usuario accione por sí mismo el pago de la factura correspondiente (ej. Pago en ventanilla) y/o cuando presenta adeudos en otras líneas también contratadas a su nombre. El monto de dicho depósito se establecerá en función de la calificación de riesgo que Telcel le otorgue al momento de la contratación y, del Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado. Esta garantía es aplicada en la primera Factura del cliente.

Roaming Internacional

Conocido también como "Servicio de Usuario Móvil Visitante", consiste en la posibilidad que tienen los usuarios de Telcel de hacer uso de los Servicios contratados estando fuera del país. Para que esto sea posible, Telcel ha celebrado convenios con operadores de servicios móviles alrededor del mundo, a fin de que a través de sus redes se presten los Servicios a los Clientes de Telcel y los

usuarios puedan mantenerse comunicados estando fuera de México.

Saldo Amigo

Corresponde al saldo nominal de la recarga realizada. Este puede ser utilizado para hacer uso de todos los servicios que Telcel ofrece: Llamadas locales o nacionales a cualquier número Fijo, Telcel o de Otros Operadores Móviles; llamadas de Larga Distancia Internacional; envío de Mensajes de Texto (SMS) nacionales e internacionales; navegar en Internet dentro y fuera del territorio nacional; para la compra de paquetes disponibles y/o para la contratación de cualquier servicio adicional o conexo que preste Telcel en forma directa o a través de terceros; así como, el uso de los servicios estando en Roaming Internacional.

Saldo de Regalo

Es el saldo adicional al Saldo Amigo que da una recarga por promoción y que puede ser utilizado para llamadas locales y nacionales a cualquier número Fijo, Telcel o de Otros Operadores Móviles, envío de Mensajes de Texto (SMS) nacionales a cualquier Operador Móvil y/o para navegar en Internet dentro del territorio nacional.

Saldo Internet

Es el saldo dado en Megabytes (MB) que Telcel otorga por promoción, Recargas de Saldo o por Paquetes contratados bajo demanda o recurrentes, con los que puedes navegar desde tu Telcel, mandar y recibir correos, utilizar tus Redes Sociales, realizar descargas y mucho más, dentro y fuera del territorio nacional.

Saldo Mix

Es el saldo que Telcel abona en forma mensual y automática a los usuarios que tienen contratado un Plan Tarifario Mixto/Consumo Controlado y que se utiliza para el débito de los minutos, SMS y MB incluidos en el Plan Tarifario contratado. Este saldo es abonado siempre y cuando el usuario se encuentre al corriente en el pago de la factura del periodo de facturación anterior (Segmento 1 "Servicios de Telecomunicaciones", cuando menos).

Saldo MMS

Es el saldo dado en eventos de Mensajes Multimedia MMS (eventos) que Telcel otorga sin costo en algunas promociones.

Saldo por Recuperar

Es el Saldo Amigo que no utilizaste y que, habiendo terminado la vigencia de tu última recarga, queda congelado porque la línea ha entrado en Fase de Comunicación Limitada.

El Saldo congelado puede ser recuperado al realizar una nueva recarga de Saldo dentro de los 365 días siguientes al término de la vigencia de la última recarga.

Saldo SMS

Es el saldo dado en eventos de Mensajes de Texto SMS (eventos) que Telcel da sin costo en algunas promociones. Este saldo puede ser utilizado para enviar Mensajes de Texto SMS (Persona a Persona) a cualquier número nacional de cualquier operador. No se puede utilizar para participación en concursos/trivias o el envío de mensajes a marcaciones cortas.

Saldo Sorpresa Telcel

Es el saldo adicional al saldo de Regalo que se abona al usuario cuando hace una recarga durante la promoción "Día Sorpresa Telcel" según esta es informada vía SMS a distintos usuarios. Puede ser utilizado para llamadas y/o envío de Mensajes de Texto SMS a cualquier destino. Promoción Día Sorpresa Telcel, solo aplica para los usuarios que reciben un mensaje de invitación a recargar un día en especial.

Servicios Complementarios

Son Servicios de Telecomunicaciones proporcionados por Radiomóvil a través de Telcel y Aló o Servicios de Terceros que requieren: (i) para su contratación, una solicitud expresa del Usuario y (ii) para su provisión, que el Equipo Terminal cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. La contratación de estos Servicios Complementarios implica la generación de un cargo recurrente para el Usuario, que puede ser aplicado en forma diaria, semanal o mensual de acuerdo con los términos y condiciones aplicables a cada Servicio Complementario y que se generará con dicha periodicidad, hasta en tanto el Usuario no solicite su cancelación.

Servicios Disponibles

Son servicios que el Usuario puede utilizar de manera eventual mediante la solicitud expresa, empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde su Equipo Terminal y que requieren para su aprovechamiento que las funcionalidades técnicas de su Equipo Terminal así lo permitan.

Servicios de Telecomunicaciones

Son los servicios que Telcel presta al Usuario de manera directa al amparo de las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal y conforme al Contrato de Adhesión.

Servicios de Terceros

Son servicios prestados al Usuario por terceros distintos a Telcel, utilizando para ello la red de la Empresa y respecto de los cuales ésta última realiza las labores de facturación y cobranza al Usuario.

SIM Card (Chip o Chip Inteligente)

Corresponde al término en inglés para *Subscriber Identity Module* o en español Módulo de Identificación de Abonado. Consiste en un Chip inteligente desmontable que se introduce en el Equipo Terminal y que permite almacenar de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red, de forma que sea posible cambiar la línea de un Equipo Terminal a otro simplemente retirando el Chip de un equipo e introduciéndolo a otro. Su equivalente en las redes UMTS se denomina USIM o UICC (acrónimo de *Universal Integrated Circuit Card* o en español Tarjeta Universal de Circuito Integrado.

TIP

Corresponde a las siglas en español para Telefonía Interior de Prepago. TIP de Telcel ofrece el servicio de telefonía celular con movilidad restringida para ser utilizado dentro de casa o negocio. A diferencia de Amigo Kit, los Equipos Terminales de TIP necesitan estar conectados a la corriente eléctrica y no son susceptibles de llevarlos fuera de una determinada área geográfica (movilidad restringida).

TPV

Corresponde a las siglas en español para Terminal Punto de Venta.

TRANSFER

Transfer es el servicio conexo de Telcel que permite al usuario realizar pagos móviles, transferencias de dinero y consultas en tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde su Equipo Terminal a través de Mensajes de Texto SMS. También permite realizar depósitos, retiros de efectivo en cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta y recarga de tiempo aire. Transfer funciona aparejado de una cuenta bancaria de débito. Cada banco (Banamex e Inbursa) determinan las comisiones que se generan por cada transacción realizado por el usuario. Más información en **www.transfer.com**.

UMTS

Corresponde a las siglas en inglés para *Universal Mobile Telecommunications System* o en español Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles. UMTS es un estándar de 3G para telefonía celular y acceso a Internet de banda ancha móvil.

USSD

Corresponde a las siglas en inglés para *Unstructured Supplementary Service Data* o en español Servicio Suplementario de Datos no Estructurados. USSD es un servicio para el envío de datos a través de móviles GSM, 3G y 4G al igual que el SMS. Aunque el mecanismo de funcionamiento es muy similar al del servicio de Mensajes de Texto SMS, la diferencia principal es que no dispone de un Centro de Mensajes intermedio (es decir, que los mensajes enviados no disponen de capacidad almacenado y reenvío, por lo que si no pueden ser entregados al instante, se descartan). Al saltarse este paso intermedio de almacenaje, los tiempos de respuesta interactiva de servicios basados en USSD son generalmente más rápidos que los utilizados para SMS, por lo que suele emplearse para servicios de telefonía en tiempo real, y servicios de mensajería instantánea. Un ejemplo del servicio de mensajería USSD es la consulta de saldo al que accede el usuario marcando *133# sin costo desde su Equipo Terminal Telcel.

Usuario

Es la persona que, sin ser el Cliente, hace uso de los servicios provistos por Radiomóvil, a través de Telcel o Aló.

Antecedentes.

¿Quiénes Somos?

Somos la empresa líder en telecomunicaciones en México con más de **80 millones de clientes**[1] y con el servicio y cobertura más amplia a nivel nacional. Contamos con presencia en más de **230 mil poblaciones** en las **9 regiones** del país[2], que representan más del **96% de las zonas habitadas de México**[3]; y cubrimos más de **110 mil kilómetros ejes carreteros**. Siempre a la vanguardia, ofrecemos la conectividad inalámbrica de voz y datos más rápida del mercado nacional en las tecnologías 5G, 4.5G, 4G, 3G, y 2G.

Nuestro Objetivo.

Comunicar a nuestros usuarios con el mejor servicio y calidad, satisfaciendo y excediendo sus necesidades de comunicación acorde a su estilo de vida y actividad.

¿Qué ofrece Telcel?

Telcel es una empresa mexicana que ofrece a sus Clientes la posibilidad de comunicarse a través de un sistema de telefonía móvil con un gran respaldo tecnológico, con la más amplia cobertura a nivel nacional y con toda una gama de servicios que te permita mantenerte en contacto de manera permanente en cualquier parte del mundo.

A lo largo del presente Código de Prácticas Comerciales, encontrarás información, a detalle, de los diversos servicios que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

---

[1] Usuarios al 31 de diciembre de 2021.
[2] Datos a enero de 2022 con base en datos del censo INEGI 2020.
[3] Con base en datos del censo INEGI 2020.

Tecnologías de Telcel.

Telcel ha sido pionero en el desarrollo de servicios, lo cual está soportado por las tecnologías 5G, 4.5G GigaRed (LTE *Advanced*), 4G /LTE), 3G y 2G.

5G.

La quinta generación (5G), es una evolución sin precedentes, la cual no sólo es más rápida, sino que desarrolla un ecosistema masivo para el Internet de las Cosas (IoT). Esta tecnología permite satisfacer las necesidades de comunicación de miles de millones de dispositivos conectados manteniendo un adecuado balance entre velocidad, latencia y costo.

5G, no sólo es la evolución y mejora de las tecnologías 2G, 3G y 4/4.5G; es una revolución en la forma de relacionarnos, trabajar, estudiar, producir, divertirnos y conectarnos; ya que permite una conectividad más rápida, más sólida y más confiable que cualquiera de las generaciones anteriores.

La tecnología 5G ofrece:

- Mayor velocidad;
- Baja Latencia;
- Mayor Hiperconectividad;
- Alta disponibilidad;
- Fiabilidad, y
- Bajo consumo energético.

5G es un gran paso de transformación tecnológica en México, Telcel nuevamente se pone a la vanguardia al traer esta tecnología a nuestro país la cual potencializará el desarrollo y crecimiento tecnológico.

El despliegue de la tecnología 5G de Telcel iniciará en 2022 con 18 de las principales ciudades, donde habitan más de 48 millones de personas y 30 modelos de 12 marcas distintas compatibles con la Red de Telcel. La expansión de cobertura al resto del país y la inclusión más y nuevos equipos se irá dando de forma gradual.

Conozca más acerca de la Red 5G de Telcel en **www.telcel.com/5g**.

4.5G - Giga Red.

Es la evolución de la Red 4G, que ofrece mayor velocidad de conexión mejorando la experiencia en la comunicación masiva de dispositivos conectados al mismo tiempo, permite velocidades de descarga de hasta 1 Gigabit por segundo ofreciendo la mejor experiencia de velocidad en juegos en línea, *streaming* y voz en alta definición (HD).

GigaRed 4.5G hace posible la conexión simultanea de millones de dispositivos amplificando el poder del Internet de las Cosas (IoT) ofreciendo soluciones como ciudades conectadas, dispositivos de salud, autos inteligentes, etc.

4G - LTE.

La tecnología LTE por sus siglas en inglés (*Long Term Evolution*), se presenta como la evolución natural de las redes 2G y 3G con las que opera Telcel.

En 2012, Telcel lanzó la red 4G LTE, la cual hoy se encuentra disponible a nivel nacional. La cobertura de la red 4G LTE la puedes consultar en la página en Internet **www.telcel.com/cobertura**.

Con la red Telcel 4G LTE, los Clientes pueden disfrutar de una velocidad de navegación de hasta 20 Megabits por segundo (Mbps), lo que se ve traducido en una experiencia inigualable en la transmisión de datos. De igual forma, introduce servicios de voz de alta definición a través de la tecnología VoLTE (Voz sobre LTE) y VoWiFi (Voz sobre WiFi).

Más información en
www.telcel.com/4glte.

3G - UMTS.

En 2008, Telcel se colocó a la vanguardia en sistemas de comunicación móvil, al ofrecerte la tecnología 3G, seleccionando el estándar UMTS "*Universal Mobile Telecommunications System*" (Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles), basado en la tecnología W-CDMA; la cual permite altas velocidades en la transmisión de datos por su ancho de banda; así como, la creación de nuevos servicios y el mejoramiento de los actuales como el servicio de voz con alta calidad.

Los servicios asociados con la tercera generación proporcionan la posibilidad para transferir tanto voz y datos.

2G - GSM.

Sus siglas significan "*Global System for Mobile Communications*" (Sistema Global para Comunicaciones Móviles). Actualmente esta tecnología puede operar con frecuencias de 800, 900, 1800 y 1900 MHz. Esta tecnología GSM es el estándar de comunicación móvil de mayor crecimiento y el más utilizado en el mundo.

Los Equipos Terminales adaptados para funcionar con tecnología GSM cuentan con un elemento que los diferencia de los Equipos Terminales que funcionan con otras tecnologías. Dicha diferencia radica en la utilización de la Tarjeta SIM en los Equipos.

Telcel introdujo la tecnología GSM desde el año 2002 y ésta continúa funcionando a la fecha, llevando comunicación a la mayor parte de la población mexicana.

Cobertura

Cobertura Autorizada.

Telcel cuenta con diversos títulos de concesión otorgados por el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y del Instituto Federal de telecomunicaciones (IFT) para prestar servicios de telecomunicaciones móviles en las 9 (nueve) regiones celulares en las que está divido geográficamente nuestro país.

Regiones celulares.

Por disposición legal, el territorio nacional, para la prestación de servicios de telecomunicaciones, se encuentra dividido en Regiones Celulares. A continuación, presentamos las Entidades y/o Municipios que conforman cada una de las 9 Regiones:

Región 1. Baja California: Comprende los Estados de Baja California, Baja California Sur y el Municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora.

Región 2. Noroeste: Comprende los Estados de Sonora y Sinaloa excluyendo el municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora.

Región 3. Norte: Comprende los Estados de Chihuahua, Durango y los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del estado de Coahuila.

Región 4. Noreste: Comprende los Estados de Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas excluyendo los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del Estado de Coahuila.

Región 5. Oeste: Comprende los Estados de Jalisco, Nayarit, Colima y Michoacán, excluyendo los municipios de Huejucar, Sta. María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos y Encarnación de Díaz del estado de Jalisco.

Región 6. Centro: Comprende los Estados de Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Guanajuato, Querétaro, y los municipios de Huejucar, Sta. María de los Angeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos y Encarnación de Díaz del estado de Jalisco.

Región 7. Golfo y Sur: Comprende los Estados de Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca y Guerrero.

Región 8. Sureste: Comprende los Estados de Chiapas, Tabasco, Yucatán, Campeche y Quintana Roo.

Región 9. México: Comprende el Distrito Federal y los Estados de México, Morelos e Hidalgo.

Te recomendamos localizar la región a la que perteneces, ya que las ofertas comerciales de Telcel pueden variar de región en región en donde Telcel presta sus servicios.

Para conocer las promociones vigentes aplicables a tu Región, al visitar nuestra página en Internet **www.telcel.com**, no olvides seleccionar tu Estado.

Cobertura Garantizada de Telcel.

A diferencia de la Cobertura Autorizada, la Cobertura Garantizada son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados, de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

Los mapas de la Cobertura Garantizada son actualizados periódicamente, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable, pudiendo ser consultados de forma permanente en la página en Internet **www.telcel.com/cobertura**, en donde Telcel presenta al público los mapas de cobertura correspondientes, por cada tecnología de acceso y servicios prestados.

Es importante mencionar que dentro de la Cobertura Garantizada pueden presentarse condiciones que afecten el servicio, debido a las características técnicas y al estado de conservación del equipo móvil del usuario o a su uso en el interior de algunos edificios, sitios subterráneos, elevadores, helicópteros, o en lugares que presenten una concentración inusual de usuarios. Asimismo, es pertinente precisar que, el área de cobertura representada en los mapas puede variar dependiendo del equipo móvil utilizado por el usuario, así como a las condiciones topográficas y climatológicas.

El servicio provisto por Telcel es bloqueado en los centros penitenciarios, por lo que los usuarios pudieran llegar a experimentar una degradación en los servicios mientras se encuentren en la periferia de cualquiera de éstos.

Servicios ofrecidos.

En Telcel contamos con una amplia variedad de Servicios de Telecomunicaciones, de Terceros, Adicionales y Conexos para que nuestros Usuarios cuenten con múltiples opciones que mejor se adapten a sus necesidades y hábitos de consumo.

A continuación, se informan los diversos servicios, modalidades y políticas de uso ofrecidos por Telcel.

Modalidades *de comunicación.*

Por disposición legal existen dos modalidades aplicables a llamadas telefónicas Nacionales e Internacional las cuales se describe a continuación:

El Que Llama Paga (CPP).

Bajo esta modalidad sólo pagarás por aquellas llamadas que origines y puede recibir llamadas locales, nacionales e internacionales sin cargo alguno, sin importar en lugar en donde se encuentre dentro de territorio nacional. Lo anterior, debido a que la persona que origina la llamada asumirá, tanto el costo por realizar la llamada como el costo por la terminación en el Usuario móvil que desea contactar.

Bajo la modalidad de El Que Llama Paga (EQLLP o CPP) la marcación que se debe utilizar es la siguiente:

Aún bajo la modalidad de EQLLP, si te encuentras fuera de México y recibes llamadas deberás asumir los costos adicionales de Roaming Internacional que pudieran aplicar de acuerdo a los casos de cobro que se detallan en el Capítulo de "Facturación" del presente Código.

El Que Recibe Paga (MPP).

Bajo esta modalidad, pagarás los cargos aplicables al Tiempo Aire que utilices tanto para la originación como por la recepción de llamadas en tu línea.

Bajo la modalidad de "El Que Recibe Paga" (EQRP), la marcación que se debe emplear es la siguiente:

Recuerda: La modalidad de cada número es establecido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (antes por la extinta COFETEL), por lo que en caso de que desees realizar el cambio de modalidad (de EQLLP a EQRP o viceversa), será necesario realizar el cambio del número móvil asociado a la nueva modalidad elegida.

Modalidades de Contratación.

Telcel ofrece a sus Clientes dos modalidades de contratación de los Servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de los diferentes segmentos del mercado: 1) Pospago (Plan Tarifario) y 2) Prepago (Amigo de Telcel).

Cada modalidad, como más adelante se señala, cuenta con una variedad de opciones tarifarias disponibles para todo el público mismas que, previo a su lanzamiento comercial, son autorizadas y registradas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Pospago (Plan Tarifario).

Bajo esta modalidad, Telcel cuenta con una amplia gama de Planes Tarifarios creados para satisfacer las necesidades de nuestros Usuarios. Estos planes otorgan, por el pago de un Cargo Fijo Mensual (Cargo Mensual por Servicio), una canasta de servicios de voz, SMS, datos y redes sociales, mientras que los demás servicios disponibles y complementarios que utilices, que no estén incluidos en el Plan Tarifario y que hayas consumido, te serán facturados en forma independiente al final del ciclo de facturación corriente, conforme a las tarifas por uso de dicho servicio bajo demanda para el Plan contratado.

Bajo esta modalidad, Telcel emitirá al Cliente una Factura mensual en la cual se desglosa los cargos generados durante el periodo al corte.

Al momento de la contratación en la modalidad de Pospago, podrás elegir si prefieres que: 1) Telcel te proporcione, con o sin costo, un Equipo Terminal, homologado y compatible con su red, o bien; 2) si ya cuentas con un Equipo Propio, ponerlo a disposición de Telcel para que con él puedas hacer uso de los servicios contratados. Recuerda que el Equipo Terminal debe estar debidamente homologado y ser compatible con la red de Telcel.

En caso de que optes porque Telcel te provea el Equipo Terminal, consulta a tu asesor sobre los equipos que se encuentren disponibles sin Pago Inicial en el Plan Tarifario que contrates, así que consulta con nuestros asesores cuáles son dichos modelos y qué funcionalidades tienen, ya que es importante que revises que cuente con todas las capacidades técnicas que requieres para los servicios que vas a contratar.

En caso de que el Equipo Terminal que desees no esté disponible sin Pago Inicial en el Plan Tarifario que pretendes contratar, deberás pagar dicha cantidad al momento de la contratación o, si lo prefieres, puedes preguntar por las opciones de financiamiento con las que se cuenta.

Límite de Consumo.

El Límite de Consumo es la cantidad estimada por Telcel con base en la facturación de los último 6 meses y que sirve como un parámetro interno para prevenir el sobreendeudamiento dentro de un mismo ciclo de facturación. Éste límite es informado al usuario al momento de la contratación. Una vez que dicho monto ha sido excedido dentro del mismo ciclo de facturación, por seguridad y precaución, el Servicio es suspendido y se le invitará a realizar

un pago parcial en la línea para liberarla hasta terminar el ciclo de facturación corriente. Al iniciar el siguiente siclo de facturación, el conteo se reinicia.

El Límite de Consumo, por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: 1) un límite de crédito al Cliente y 2) ni que el Cliente se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por los servicios que haya utilizado que puedan excederse de éste.

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por Telcel de acuerdo al análisis crediticio, historial de pago, la valuación de los consumos y/o revisión del manejo general de la cuenta; así como con base en la variación de las tarifas que aplican a los servicios.

El Usuario puede solicitar a Telcel el aumento en el Límite de Consumo presentando su solicitud en un CAC o solicitándolo al *111 o *123 desde su Telcel. La Empresa llevará a cabo un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de la cuenta, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al Límite de Consumo solicitado; en caso de ser necesario se podrá requerir una garantía complementaria o deposito en garantía de acuerdo al incremento solicitado a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

Planes Tarifarios Mixtos / Consumo Controlado.

Estos planes forman parte de la modalidad de contratación de Pospago, sin embargo, te brindan la posibilidad de tener una mejor administración en el consumo y gasto de los servicios móviles que contrates, ya que por el pago de un Cargo Fijo Mensual tienes acceso a una determinada cantidad de eventos para la utilización de servicios de voz, SMS y datos incluidos dentro del mismo período de facturación. Al término de éstos, en lugar de que el sistema comience la tasación de cargos adicionales, podrás continuar utilizando los servicios de Telcel a través del Sistema de Prepago, es decir, mediante la recarga de saldo a través de la compra de Fichas Amigo o realizando recargas a través de los diversos medios electrónicos que Telcel tiene disponibles.

¿Cómo funciona?

1. Estos planes cuentan con servicios incluidos mismos que al agotarse pueden seguirse consumiendo mediante la recarga de saldo.
2. En caso de que en el mismo período de facturación, recargues saldo adicional mediante cualquier forma disponible, podrás continuar haciendo uso de los servicios, bajo los Esquemas de Cobro disponibles.
3. Podrás solicitar el cambio de cualquier Plan Tarifario al Plan Tarifario Mixto/Consumo Controlado; Telcel podrá cobrarte una cantidad adicional por la realización de dicho trámite.
4. En Planes Tarifarios Mixtos/Consumo Controlado no aplica el concepto de Límite de Consumo.

5. En Planes Tarifarios Mixtos/Consumo Controlado no están disponibles los servicios adicionales, siguientes: detalle de llamadas, conferencia tripartita, transferencia de llamadas, llamada en espera y seguro celular.
6. En caso de que no consumas la totalidad de los servicios incluidos conforme al Plan Tarifario Mixto/Consumo Controlado contratado dentro del periodo de facturación mensual correspondiente, dichos servicios incluidos de saldo no serán acumulables para el siguiente periodo mensual. Sólo el saldo que hayas abonado en forma adicional a través de Fichas Amigo, o cualquier otro medio de recarga electrónica disponible por Telcel, será trasladado al período mensual siguiente para su consumo.
7. El saldo que abones a tu línea en recargas estará disponible para ser utilizado conforme a la vigencia de la recarga realizada.
8. En caso de reactivación del servicio derivada de la suspensión de la línea celular por robo, extravío o falta de pago, podrás hacer uso del saldo que tengas disponible, después de 72 (setenta y dos) horas de haber sido reactivada la línea.
9. El ingreso de saldo a través de Fichas Amigo o cualquier otro medio de recarga electrónica autorizado por Telcel a la línea celular para el consumo de eventos o servicios adicionales no te exime del pago del Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario Mixto/Consumo Controlado que hayas contratado.
10. En caso de cancelación del servicio por cualquier causa establecida en el Contrato, perderás el saldo que tengas disponible en tu línea móvil.

Números Gratis.

¿Qué son los Números Gratis?

Son números locales o nacionales fijos o de cualquier operador móvil que el usuario elige para enviar Mensajes de Texto (SMS) sin costo y/o realizar llamadas sin costo durante los primeros 5 minutos de la llamada. A partir del sexto minuto (5:01) se cobra la tarifa vigente por minuto adicional. La cantidad de Números Gratis dependerá de la oferta vigente y registrada del plan contratado.

¿Cómo funciona?

1. El usuario debe elegir los números que registrará como Números Gratis, los cuales pueden ser Telcel, Fijos o de otros Operadores móviles (prepago o pospago) a nivel nacional;
2. De los números elegidos (limitados a la oferta vigente del plan contratado), el usuario deberá definir cuáles de ellos serán para realizar llamadas y cuales para realizar el envío de Mensajes de Texto (SMS);
3. Si el usuario elige el mismo número para hacer llamadas y para enviar SMS éste será considerado como 2 números dentro de su lista de Números Gratis;
4. Los Números Gratis elegidos para realizar llamadas, serán sin costo durante los primeros 5 minutos de la llamada. A partir del sexto minuto (5:01) se cobra la tarifa vigente por minuto adicional dependiendo del plan contratado;
5. Si el Número Gratis elegido es para el envío de SMS, el usuario podrá enviar SMS de forma ilimitada a dicho número, y
6. Para obtener el beneficio de los Números Gratis el usuario deberá tener su línea activa y sin adeudos.

Consideraciones

- El registro de los Números Gratis se tendrá que solicitar acudiendo al Centro de Atención a Clientes Telcel o marcando al *111 (pospago) o *264 (prepago).
- El registro inicial de los Números Gratis (hasta completar los números incluidos en su plan) será sin costo, sin importar que éste se realice en uno o varios eventos.
- Si el usuario desea cambiar alguno de los números registrados o su funcionalidad (de llamadas a SMS o viceversa), deberá cubrir un costo por número.
- Es importante considerar que la línea que tenga registrados números gratis como los números Telcel registrados deben mantenerse en todo momento como líneas activas, esto significa que no deberán presentar una cancelación, suspensión, cambio de número y/o migración en la modalidad de cobro pues, de ser así, nuestro sistema de igual forma dará de baja el listado de los números que el usuario hubiese seleccionado. Para volver a incluir los números que se dieron de baja, el usuario deberá cubrir un

costo por alta del número. En caso de reactivación, será el usuario quien solicite de nuevo el alta de sus números sin costo alguno.

- En caso de solicitar un cambio de plan (pospago) o de esquema de cobro (prepago), si el nuevo plan o esquema de cobro no incluye Números Gratis, los Números Gratis dados previamente de alta se perderán. Si el nuevo plan o esquema de cobro incluye Números Gratis, el usuario deberá volver a dar de alta sus números conforme a la nueva oferta comercial contratada.

Reglas de aplicación:

- El beneficio de los primeros 5 minutos sin costo aplica tanto en llamadas salientes (EQLLP) como entrantes (EQRP) a los números previamente elegidos por el usuario.
- A partir del sexto minuto (5:01) aplicará la tarifa de minuto adicional establecida en el plan contratado

El beneficio de los Números Gratis no aplica en llamadas que utilizan los servicios de Llamada en Espera, Conferencia Tripartita y Transferencia de Llamada.

Consulta costo por cambio de Números Gratis en Centros de Atención a Clientes y con Distribuidores Autorizados Telcel.

Garantía de Pago: Fianza.

Al contratar un Plan de Renta (Pospago), conforme a la Cláusula Vigésima Segunda del Contrato de Prestación de Servicios de Telcel[4], se requiere el otorgamiento de una Fianza[5], cuya prima anual es de **$200** pesos IVA incluido, monto que será cargado en la Factura correspondiente cada año aniversario de servicio.

Esta Fianza es requerida como garantía de pago de los servicios consumidos y podrá ser aplicada por Telcel cuando el usuario ha incurrido en más de 60 días de mora en el pago.

Durante el primer año del contrato (primeros 12 meses), el monto de la prima es cubierto por Telcel, por lo que el cobro de la misma se comenzará a reflejar únicamente a partir del segundo año de servicio (mes 13 facturado).

En ningún caso la Fianza será devuelta al momento de cancelación de los servicios.

---

[4] Contrato autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión el día 18 de diciembre de 2014, bajo el folio 7376-2014 y autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/691/2015, de fecha 11 de febrero de 2015.

[5] Fianza autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) bajo el número CNSF-F0007-0051-2010.

Amigo de Telcel (Prepago).

¿Qué es Amigo de Telcel?

Amigo de Telcel es la modalidad de cobro prepagada que te permite utilizar los servicios que presta Telcel, mediante el descuento en tiempo real del Saldo que hayas abonado a tu línea. Lo único que necesitas es un Equipo Terminal y un Chip Inteligente activado en alguno de los Esquemas de Cobro disponibles.

Si ya cuentas con un Equipo Terminal, de cualquier modelo compatible con alguna de las tecnologías que se utilizan en la red que opera Telcel (2G, 3G o LTE), sólo necesitas acudir al CAC o DAT más cercano y adquirir un Amigo Chip. Si aun no tiene un Equipo Terminal, acude al CAC o DAT de tu preferencia en donde podrás adquirir el Equipo Terminal que más te guste en Amigo Kit.

Una vez activada tu línea, podrás recargar Saldo a través de Fichas Amigo o cualquier otro medio de recarga electrónica disponible, el cual te permitirá utilizar servicios de voz, SMS, datos y de valor agregado que Telcel tiene disponibles para ti.

¿Qué beneficios ofrece Amigo de Telcel

Amigo de Telcel te ofrece la posibilidad de gozar los servicios que brinda Telcel sin mayores requistos que contar con un Equipo Terminal y un Chip Inteligente activo. Además, no tendrás que realizar ningún pago recurrente, ni sujetarte a un Plazo Mínimo de Contratación, sino que tú decides la frecuencia con la que recargas saldo y los servicios en los que lo utilizas.

Todas estas ventajas te permiten llevar un control de los consumos que realizas y el saldo disponible que mantienes para disfrutar de los servicios que ofrece Telcel.

Además, Amigo de Telcel es tu mejor compañero en todo el país, porque todos nuestros esquemas de cobro cuentan con tarifas de voz, SMS y datos nacionales, por lo que siempre pagas lo mismo sin importar en que parte de la República te encuentres, aun estando fuera de tu región de contratación.

¿Qué es Amigo Kit?

Amigo Kit es la manera de adquirir un Equipo Terminal nuevo y un Chip Inteligente con una línea activada en cualquiera de los Esquemas de Cobro de Amigo de Telcel para que puedas disfrutar de la mayor cobertura y todos los servicios que ofrece Telcel.

Al adquirir tu Amigo Kit el Asesor en el CAC o DAT visitado te informará cuál es el esquema de cobro en el que se encuentra pre activa tu nueva línea Amigo de Telcel; así como, las tarifas aplicables al mismo a fin de que puedas decidir si ese esquema se ajusta a tus necesidades o, si lo prefieres, elegir otro de los esquemas de cobro disponibles.

Es importante que tomes en consideración que Telcel, de forma regular, realiza promociones en la compra de determinados Equipos Terminales en Amigo Kit en los que incluye algún beneficio adicional como podría ser la inclusión de un saldo promocional o la activación de algún servicio sin costo por un tiempo determinado. Sin embargo, para poder hacer uso de estas promociones es necesario que utilices el Chip Inteligente y el Equipo Terminal que

integran el Amigo Kit. En caso de utilizar el Chip Inteligente con un equipo distinto a aquel con el que fue adquirdo y aprovisionado, el saldo promocional o el el servicio activado se perderán. Lo anterior, no implica el bloqueo del equipo ni de la línea y podrás continuar utilizando los servicios de voz, SMS y datos conforme a las tarifas aplicables al esquema de cobro que haya elegido.

Esquemas de Cobro Amigo de Telcel.

Con Amigo de Telcel puedes elegir el Esquema de Cobro que mejor se adecúe a tus necesidades.

Amigo Óptimo Plus

Es un esquema de cobro que cuenta con una tarifa escalonado en la que pagas menos por minuto mientras más recargas o acumulas. Con Amigo Óptimo incias con una tarifa base por minuto, la cual va disminuyen conforme vas alcanzando el siguiente nivel en función de las recargas que realizas o acumulas. Una vez que haz alcanzado un nuevo nivel tarifario, tus llamadas nacionales se tazarán conforme la tarifa alcanzada durante los siguientes 30 días de haber alcanzado dicho nivel tarifario.

Esquema de cobro no disponible para su contratación.

Amigo TU

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para usuarios activos y nuevos con el que pagas una msma tarifa por minuto, Mensaje de Texto SMS y por Megabyte utilizado.

Esquema de cobro no disponible para su contratación.

Amigo por Segundo

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para usuarios activos y nuevos con el que tus llamadas se cobran por segundo, no por minuto.

Amigo Onlife

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para usuarios activos y nuevos con el que tus recargas de saldo son convertidas en canastas de eventos con duración de 30 días.

Amigo Óptimo Plus

Es un esquema de cobro que cuenta con una tarifa escalonado en la que pagas menos por minuto mientras más recargas o acumulas. Con Amigo Óptimo incias con una tarifa base por minuto, la cual va disminuyen conforme vas alcanzando el siguiente nivel en función de las

recargas que realizas o acumulas. Una vez que haz alcanzado un nuevo nivel tarifario, tus llamadas nacionales se tazarán conforme la tarifa alcanzada durante los siguientes 30 días de haber alcanzado dicho nivel tarifario.

Amigo Óptimo Plus Sin Frontera

Es un esquema de cobro que cuenta con una tarifa escalonado en la que pagas menos por minuto mientras más recargas o acumulas. Con Amigo Óptimo incias con una tarifa base por minuto, la cual va disminuyen conforme vas alcanzando el siguiente nivel en función de las recargas que realizas o acumulas. Una vez que haz alcanzado un nuevo nivel tarifario, tus llamadas nacionales se tazarán conforme la tarifa alcanzada durante los siguientes 30 días de haber alcanzado dicho nivel tarifario.

Este esquema de cobro te pemite utilizar tu Amigo de Telcel estando en México, Estados Unidos y Canadá; así como, llamar de desde México a Estados Unidos y Canadá con costo de llamada nacional.

Amigo Sin Límite

Es el Esquema de Cobro disponible a nivel Nacional para usuarios activos y nuevos con el que tus recargas de saldo son convertidas en canastas de eventos con duración de 15 o 30 días. Tus recargas de Saldo en una sola exhibición te otorgan minutos y SMS ilimitados para hablar y enviar mensajes estando en México, Estados Unidos o Canadá con destino a México, Estados Unidos o Canadá; una cantidad de Megabytes (MB) para usarlos dentro de México, Estados Unidos o Canadá y el uso nacional sin costo adicional (limitado a 1000 MB) de las redes sociales Facebook y Twitter y de la mensajería instantánea Whatsapp estando en México, Estados Unidos o Canadá.

Cambio de Esquema de Cobro

Para contratar cualquiera de los Esquemas de Cobro: Amigo Onlife, TU o Por Segundo es necesario que llames sin costo desde tu Telcel al *264 y solicites el cambio de Esquema de cobro. El primer cambio no tendrá costo. Cualquier cambio posterior generará un costo administrativo (los cambios de un Esquema de Cobro no vigente a uno comercialmente vigente en todos los casos generan un costo administrativo).

Sólo se podrá realizar cambios de Esquema de Cobro entre aquellos que se encuentre comercialmente vigentes (disponibles para su contratación). En caso de contar con un Esquema de Cobro que no este comercialmente vigente, al momento de solicitar el cambio por uno que sea comercialmente vigente, no se podrá volver a activar el Esquema de Cobro anterior.

En caso de que hayas dado de alta Números Gratis y/o Frecuentes Previamente, estos se perderán al momento de realizarse el cambio si el Esquema de Cobro elegido no cuenta con estos beneficios.

Consulta los Esquemas de Cobro comercialmente vigentes y disponibles para su activación en www.telcel.com, Centros de Atención a Clientes y Distribuidores Autorizados Telcel.

Recargas Amigo de Telcel.

Con Amigo de Telcel es muy fácil recargar Saldo con Fichas Amigo o Recargas Electrónicas a través de los distintos canales que Telcel tiene disponibles (Transfer, Mi Telcel, Portal de Internet Telcel, Telcel.com, Cajeros Automáticos, Cadenas Comerciales, Tiendas de Autoservicio y Distribuidores Autorizados Telcel, entre otros).

Es importante que conozcas que al momento en que realices una recarga de saldo, recibirás un SMS informativo, por el cual se confirma la recarga realizada, el abono de los saldos promocionales, información sobre los montos acumulados después de la recarga de saldo y las tarifas aplicables para cada uno de los servicios a devengar de acuerdo con el Esquema de Cobro elegido por el usuario.

Consulte la oferta comercial vigente de recargas de Saldo Amigo en www.telcel.com/amigo.

ATENCIÓN:

- Las recargas de Saldo en los Esquemas de Cobro Amigo TU, Amigo Por Segundo y Amigo Sin Límite **no otorgan Saldo de Regalo**.
- Para el Esquema de Cobro Amigo Sin Límite las recargas de $20 y $30 tendrán una vigencia de 7 días y las de $50 de 15 días.
- Cuando por virtud de una promoción se otorgue una cantidad de Saldo de Regalo distinta a la que originalmente otorga la recarga, durante toda la vigencia de la promoción, el Saldo de Regalo otorgado por ésta sustituye al que originalmente otorga la recarga.

Recarga Saldo a través de Distribuidores Recarga Amigo Móvil

Adquiere Saldo para tu Amigo de forma electrónica a través del celular de los Distribuidores de Recarga Amigo Móvil. Para adquirir Saldo debes proporcionarle al Distribuidor tu número celular de 10 dígitos e indicarle el monto que deseas adquirir.

Al finalizar la transacción recibirás un Mensaje de Texto (SMS) con tu número de folio para confirmar que la compra fue exitosa. Para cualquier aclaración debes presentar el número de folio de la transacción en el punto de venta donde adquiriste el Saldo por Recarga Amigo Móvil.

Recarga Saldo a través de Cajeros Automáticos

Es un servicio más que te ofrece Telcel para comprar Saldo para tu línea Amigo a través de los cajeros automáticos o portales de diversos bancos del país. El cargo se realizará a la tarjeta de débito o crédito con la que hayas accesado al cajero y, una vez que hayas realizado la recarga, recibirás un mensaje de texto en tu línea Amigo confirmando la recarga de saldo realizada.

Recarga de saldo a través de la banca electrónica de tu banco

Los Clientes que sean cuentahabientes de cualquiera de los bancos participantes podrán adquirir saldo para su línea Amigo con solo acceder a la banca electrónica de su banco. El cargo se realizará a la cuenta bancaria con la que hayas accesado a dicho sistema. No olvides imprimir el comprobante de la transacción electrónica, ya que será indispensable para cualquier aclaración, independientemente de que, una vez que hayas hecho la recarga, recibirás en tu línea Amigo un mensaje de texto confirmando la recarga de saldo realizada.

Consulta la disponibilidad de este servicio con tu Banco.

Recarga de Saldo en CACs

Podrás adquirir Saldo para tu línea Amigo en cualquiera de los CACs que Telcel tiene disponibles para ti a nivel nacional; sólo deberás proporcionar los 10 dígitos de tu línea Amigo y, una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un mensaje de texto en tu línea Amigo confirmando la recarga realizada.

Recarga saldo en Cadenas Comerciales

Podrás adquirir Saldo para tu línea Amigo en las cajas registradoras de las cadenas comerciales que se mencionan a continuación. Solo deberás proporcionar los 10 dígitos de tu línea Amigo y, una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un mensaje de texto en tu línea Amigo confirmando la recarga realizada.

Recarga de saldo en Estados Unidos.

Las recargas de saldo en Estados Unidos están disponibles en los puntos de venta autorizados y en las páginas en Internet de nuestros Distribuidores Autorizados.

Las recargas se realizan en dólares (moneda de curso legal en los Estados Unidos). Las recargas que puedes realizar estando en Estados Unidos son:

<table>
<tr><th>Recarga
(Monto en Dólares)</th><th>Saldo Amigo</th><th>Saldo de Regalo
(Monto en Pesos)</th><th>Vigencia</th></tr>
<tr><td>$5</td><td rowspan="5">Se abonará el equivalente en pesos, de acuerdo al tipo de cambio* vigente al día que se realice la recarga.</td><td>N/A</td><td>30 días</td></tr>
<tr><td>$10</td><td>$20</td><td rowspan="4">60 días</td></tr>
<tr><td>$15</td><td>$40</td></tr>
<tr><td>$20</td><td>$60</td></tr>
<tr><td>$30</td><td>$150</td></tr>
</table>

$50		$400	

El monto de la recarga realizada en el extranjero se reflejará en pesos moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, según el tipo de cambio FIX publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación (www.dof.gob.mx), el día anterior al que se realice la recarga.

Éste servicio tiene un costo administrativo por transacción, mismo que es descontado del Saldo Amigo abonado. Consulta costo por transacción llamando al *264 desde tu Telcel.

Consulta los Distribuidores Autorizados en el extranjero en www.telcel.com >> Telefonía >> Amigo >> Recarga tu Saldo Amigo >> Recarga en el extranjero.

Recarga Saldo a tu Amigo con cargo a un Plan Tarifario

El Usuario de un Plan Tarifario puede recargar Saldo a un Amigo con cargo a su factura Telcel. Para utilizar el servicio, el Usuario Tarifario debe solicitar la activación del servicio marcando al *111 desde su Telcel. Una vez registrado, deberá enviar un mensaje de texto a la marcación 7474 con los 10 dígitos de la línea Amigo a la que quieres comprarle Saldo; deja un espacio en blanco, e indica la cantidad que deseas transferir (sin centavos). Ej: 5512345678 100.

El monto será recargado incluyendo su promoción vigente y será aplicado a su próxima factura bajo el concepto "**Compra de Saldo**". El límite de compra mensual varía de acuerdo al límite de crédito que el Usuario Tarifario tenga autorizado al momento de hacer la compra.

Límite de Consumo Autorizado	Límite de compra de Saldo por ciclo de facturación
0 - $799	$200
$800 - $1499	$300
$1500 – En Adelante	$500

No aplica para comparar Saldo para líneas con Plan Mixto, Amigo Kit a crédito y Plan Adicional. Líneas corporativas deberán solicitar el alta del servicio con su ejecutivo de cuenta asignado. Servicio disponible a partir de la segunda factura generada y pagada. Disponible a nivel nacional.

Recuerda: Es muy importante que verifiques el número al que vas abonarle Saldo, ya que **no hay devoluciones** por recargas realizadas a números incorrectos.

Consulta tu saldo disponible para comprar Saldo enviando un Mensaje de Texto con la palabra CONSULTA a la marcación 7474.

Recarga Saldo a través de PasaTiempo Telcel

Pasatiempo es la funcionalidad que te permite enviar parte de tu Saldo Amigo a otro usuario Amigo. Puedes enviar desde $5 hasta $200 de Saldo por transacción a cualquier usuario de Amigo de Telcel dentro de la República Mexicana. Puedes realizar tantos Pasatiempos desees, siempre que cuentes con Saldo Amigo para compartir y cubrir el costo de la transacción, y no excedas de 20 envíos a una misma línea al mes. La vigencia del saldo enviado como Pasatiempo será de 10 días, sin importar el monto enviado.

Puedes enviar un Pasatiempo de la siguiente forma:

- Mediante el envío de un mensaje de texto (SMS) a la marcación 7373 con el número de la línea a la que deseas enviar el saldo, dejando un espacio y escribiendo la cantidad de saldo que deseas enviarle (sin símbolos ni centavos);
- A través de la aplicación oficial PasaTiempo de Telcel, disponible para su descarga en las tiendas de aplicaciones en línea Telcel Apps, GooglePlay y Blackberry App World, o
- A través del portal de autogestión Mi Telcel, ya sea a través de Internet o de la aplicación oficial liberada por Telcel.

Consulta costo de envío y términos y condiciones de PasaTiempo en www.telcel.com.

Recargas de Saldo estando en Roaming Internacional.

Para recargar tu Amigo o Plan Mixto de Telcel en el extranjero tienes que realizar lo siguiente:

- Adquiere tus fichas Amigo en México y llévalas contigo;
- Para recargar una ficha deberás marcar *134*Código de la ficha# y pulsar la tecla de llamar. Por ejemplo: *134*9850759051731# llamar;
- Una vez que se recarga el saldo de tu ficha Amigo, aparecerá en tu pantalla una notificación indicando que se ha realizado la recarga con éxito.

Consulta tu Saldo

Para consultar tu saldo estando en el extranjero sólo tienes marcar *133# seguido de la tecla llamar desde tu equipo. Ésta marcación solicitará al sistema consultar tu saldo acumulado a la fecha de consulta y te regresará una notificación indicándote tu saldo y su vigencia. Esta marcación aplica estando en México o en el extranjero. Consulta tu saldo las veces que quieras, no tiene costo.

Saldos

Con Amigo de Telcel, recargas Saldo el cual podrás utilizar para disfrutar de todos los servicios que Telcel tiene disponibles para ti. Cada vez que realizas una recarga de saldo nominal (la cantidad en dinero que recargaste), recibes en Saldo Amigo esa misma cantidad. En ocasiones, tus recargas de Saldo Amigo te otorgan saldo promocional, cantidades que dependiendo de la promoción, pueden ser abonadas en tu cuenta de Saldo de Regalo, Saldo Internet, Saldo SMS, Saldo MMS o Saldo Sorpresa Telcel.

A continuación, te explicamos cada una de las cuentas que integran el Saldo de tu Amigo de Telcel:

Saldo Amigo: corresponde al saldo nominal de la recarga realizada y que puedes utilizar para disfrutar de todos los servicios que Telcel ofrece:

- Llamadas locales o nacionales a cualquier número Fijo, Telcel o de Otros Operadores Móviles;
- Llamadas de Larga Distancia Internacional;
- Envío de Mensajes de Texto (SMS) nacionales e internacionales a cualquier Operador Móvil;
- Navegar en Internet;
- Comprar paquetes disponibles;
- Contratar cualquier servicio adicional o conexo que preste Telcel en forma directa o a través de terceros, así como
- El uso de los servicios estando en Roaming Internacional.

Por ejemplo:

Recargas $100 pesos

Recibes $100 de Saldo Amigo.

Saldo de Regalo: es el saldo adicional que te da una recarga de Saldo Amigo y que podrás utilizar para:

- Hacer llamadas locales y nacionales a cualquier número Fijo, Telcel o de Otros Operadores Móviles;
- Enviar Mensajes de Texto (SMS) y Multimedia (MMS) a cualquier Operador Móvil nacional, y/o
- Navegar en Internet estando dentro del territorio nacional.

Por ejemplo:

Recargas $100 pesos

Recibes $100 en Saldo Amigo y $20 en Saldo de Regalo.

Saldo Sorpresa Telcel: es el saldo adicional al Saldo Amigo y al Saldo de Regalo que, por promoción, se te abona cuando haces una recarga durante el "Día Sorpresa Telcel". Este saldo lo puedes utilizar para:

- Llamar y/o enviar Mensajes de Texto (SMS) a cualquier Operador Móvil nacional.

La Promoción Día Sorpresa Telcel, solo aplica para usuarios que reciben un Mensaje de Texto (SMS) de invitación a recargar ese mismo día.

Saldo SMS: son eventos de Mensajes de Texto (SMS) que Telcel otorga por promoción en algunos canales de recarga. Con este saldo podrás:

- Enviar Mensajes de Texto (SMS) a cualquier Operador Móvil nacional.

Este saldo **no aplica** para el envío de mensajes a marcaciones cortas ni para participar en trivias y concursos.

Saldo Internet: son Megabytes (MB) que Telcel otorga por promoción, recargas de saldo o por compra de paquetes por demanda o recurrentes, los cuales podrás utilizar para:

- Navegar desde tu Telcel;
- Mandar y recibir correos electrónicos;
- Utilizar aplicaciones y Redes Sociales;
- Realizar descargas de contenido (imágnes, música, video, documentos, etc.), entre otros.

Saldo MMS: son eventos de Mensajes Multimedia (MMS) que Telcel te puede otorgar por promoción en algunos canales de recarga. Con este saldo podrás:

- Enviar Mensajes Multimedia (MMS) a cualquier Operador Móvil nacional.

¿Cómo se consume tu Saldo?

Dependiendo el servicio que desees utilizar, el saldo se debita en función de las cuentas de saldo que son susceptibles de utilizar para dicho servicio. Por ejemplo, cuando realizas una llamada de voz a un número nacional, el cobro de esa llamada pude ser debitado de la cuenta de Saldo Amigo, Saldo de Regalo o Saldo Sorpresa Telcel. Lo mismo ocurre cuando envías un Mensaje de Texto (SMS) o deseas navegar en Internet. Así las cosas, a continuación, te explicamos cómo se realiza el débito de saldo en función del servicio utilizado:

Para una llamada de voz:

Paquetes[6] >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo >> Saldo Sorpresa Telcel.

Para el envío de un SMS:

Paquetes >> Saldo SMS >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo >> Saldo Sorpresa Telcel.

Para el envío de un MMS:

Paquetes >> Saldo MMS >> Saldo Amigo >> Saldo de Regalo.

Para navegar en Internet:

Promoción Redes Sociales y/o WhatsApp >> Paquetes Internet o por servicio >> Saldo Amigo >> Saldo Internet >> Saldo de Regalo.

¿Cómo se aplican tus recargas de Saldo?

Si realizas una recarga de $100 pesos:

Recibirás 100 pesos de Saldo Amigo y 20 pesos de Saldo de Regalo.

Si realizas una recarga de $100 pesos en tu Día Sorpresa Telcel.

Recibirás 100 pesos de Saldo Amigo, 20 pesos de Saldo de Regalo y 80 pesos de Saldo Sorpresa Telcel.

Sorpresa Telcel solo es válida para los usuarios que reciban mensaje de notificación.

¿Cómo consultar tu Saldo?

Consulta tu Saldo sin costo por cualquiera de los siguientes medios:

1. Marca ***133#** desde tu Telcel.
    a. Recibirás un mensaje USSD informándote tu saldo acumulado y vigencia.
2. Envía un SMS con la palabra SALDO al 333.
    a. Recibirás un mensaje de texto (SMS) informándote tu saldo acumulado y la vigencia.
3. Ingresa a Mi Telcel.
    a. Desde tu Equipo Terminal en m.mitelcel.com,
    b. Desde tu Equipo Terminal a través de la aplicación móvil "MiTelcel" (disponible para su descarga en iTunes® y Googleplay®), o

---

[6] Son paquetes de servicios contratados por el Cliente. Por ejemplo: Paquetes Amigo Sin Límite, Paquetes Internet Amigo, etc.

c. Desde tu computadora en www.mitelcel.com.

¿Qué vigencia tienen tus Saldos?

La vigencia inicial de tu Saldo Amigo tendrá la vigencia establecida para el monto de la recarga, el cual puede ir desde 7 hasta 60 días. Posteriormente, la vigencia del Saldo Amigo será aquella que resulte mayor entre la vigencia remanente del Saldo Amigo acumulado y la de la recarga realizada.

La vigencia inicial del Saldo de Regalo será la misma que la otorgada por la recarga del Saldo Amigo. Posteriormente, la vigencia del Saldo de Regalo será aquella que resulte mayor entre la vigencia remanente del Saldo de Regalo acumulado y la del Saldo de Regalo otorgado por la siguiente recarga realizada.

El **Saldo Sorpresa Telcel** tiene **vigencia de 15 días** y no aplica para navegación en Internet.

Números Frecuentes.

¿Qué son los Números Frecuentes?

Los Números Frecuentes son números locales o nacionales fijos o de cualquier operador móvil que el usuario elige para que a las llamadas que les realice se les aplique una tarifa preferencial en función del Esquema de Cobro que tenga contratado.

¿Cómo funciona?

1. El usuario debe elegir los números que definirá como sus Números Frecuentes (sujeto a la promoción vigente);
2. Para realizar el registro de los números elegidos como Números Frecuentes el usuario deberá acudir al Centro de Atención a Clientes Telcel o marcar al *264 desde su Telcel. Los usuarios actuales que por la oferta aplicable hayan dado de alta una cantidad menor de Números Frecuentes a los disponibles actualmente, podrán realizar nuevas adiciones solicitando el alta con un costo por cada número que elija (limitado a la oferta vigente), y
3. Una vez activados la totalidad de Números Frecuentes permitidos (limitado a la oferta vigente), si el usuario desea cambiar alguno de los números que haya definido como Número Frecuente, deberá pagar el costo por cada número que modifique.

Consideraciones:

Los Números Frecuentes que el usuario elija y sean dados de alta en el sistema no podrán ser definidos de manera simultánea como Números Gratis.

Consulta costo por cambio de Números Frecuentes en Centros de Atención a Clientes y con Distribuidores Autorizados Telcel.

Ciclo de Vida de Las Líneas Amigo de Telcel (Prepago).

Para Telcel, es de vital importancia que sus usuarios en la modalidad de Prepago (Sistema Amigo), conozcan las diversas etapas que conforman el ciclo de vida de su línea. Conforme a lo anterior, a continuación se explican cada una de las fases que lo integran.

La presente Política de Prepago aplica para todas la líneas que se adquieran, tanto en Amigo Kit, como en aquellos casos en que Telcel sólo provea la *SIM Card* con una línea de prepago asignada, sin importar el esquema de cobro seleccionado.
En este sentido, las líneas Amigo de Telcel se tendrán por activadas una vez que el usuario ha realizado el primer evento con costo debitado del Saldo Amigo, como puede ser: i) la primera llamada con costo; ii) el envío de un Mensaje de Texto (SMS), o iii) navegar en Internet, con excepción del producto denominado Chip Express de Telcel, cuya activación requiere que el usuario realice una recarga mínima de $50.00; entendiéndose ésta fecha como el día 1 (uno) del Ciclo de Vida de la línea, el cual a continuación se describe.
El Ciclo de Vida de una línea bajo la modalidad Amigo de Telcel (Prepago) consta de 4 Fases:

1. Fase Activo;
2. Fase de Comunicación Entrante;
3. Fase de Inactividad, y
4. Fase de Enfriamiento.

I. Fase Activo.

La Fase Activo tiene una duración de entre 7 (siete) a 60 (sesenta) días naturales dependiendo de la vigencia de la recarga de Saldo que realice el usuario. En el caso de líneas nuevas, sin importar el monto de Saldo inicial, la Fase Activo tiene una duración de 60 (sesenta) días naturales.

II. Fase de Comunicación Entrante.

Esta Fase tiene una duración de 120 (ciento veinte) días naturales, la cual comienza al día siguiente de que haya expirado la vigencia del Saldo Amigo. Durante ésta Fase el usuario sólo puede recibir llamadas y mensajes de texto (SMS), sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS, aun cuando cuente con saldo vigente en alguna de las cuentas de saldos promocionales.

III. Fase de Inactividad.

Una vez transcurridos los 120 (ciento veinte) días correspondientes a la **Fase de Comunicación Entrante,** la línea pasará a la **Fase de Inactividad** por un periodo de 246 (doscientos cuarenta y seis) días naturales que comenzarán a partir del día siguiente en que concluyó la Fase de Comunicación Entrante. Durante la Fase de Inactividad, la línea quedará totalmente suspendida y el usuario no podrá originar ni recibir llamadas de voz y SMS.

En caso de que la línea llegue al final de los 246 (doscientos cuarenta y seis) días naturales, correspondientes a la **Fase de Inactividad** sin haber generado recarga de Saldo Amigo alguna, el sistema realizará la baja y eliminación de los datos de identificación de dicha línea, por lo que el usuario habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aun cuando el usuario realice una recarga de Saldo Amigo a la misma.

Finalmente, el sistema pasará las líneas abandonadas a una **Fase de Enfriamiento**.

IV. Fase de Enfriamiento.

Una vez que hayan terminado los 246 (doscientos cuarenta y seis) días a que se refiere la Fase anterior (Fase de Inactividad), las líneas abandonadas entran a una Fase de Enfriamiento con duración de 5 (cinco) días naturales, con el fin de que no registren ningún tipo de actividad en el sistema y puedan ser recicladas y reutilizadas para su posterior asignación a un nuevo usuario.

Aplicación del "Saldo por Recuperar".

Una vez expirada la vigencia del Saldo Amigo, el remanente, en caso de que lo hubiera, al momento de iniciar la Fase de Comunicación Entrante, quedará congelado ("Saldo por Recuperar") por un plazo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días contados a partir de la fecha de su expiración original. En caso de que el usuario genere una nueva recarga de Saldo Amigo durante dicho plazo, sin importar que se encuentre en Fase de Comunicación Entrante o en la Fase de Inactividad, la línea pasará de nueva cuenta a Fase Activo con un Saldo por Recuperar derivado de la recarga realizada y cualquier saldo que haya quedado congelado por haber entrado a la **Fase de Comunicación Entrante**.

Consulta nuestra **Política de Ciclo de Vida** vigente en www.telcel.com/cicloamigo.

Estado de Cuenta Amigo.

Los usuarios del sistema Amigo cuentan con un Estado de Cuenta que les permite conocer los movimientos y abonos de su línea realizados durante los últimos 30 días.

Dicho Estado de Cuenta contiene:

- Resumen de los Saldos Disponibles: En esta sección se muestran todos los saldos disponibles para el usuario.
- Resumen de Paquetes/Planes: En esta sección se muestran los planes y paquetes que haya contratado el usuario.
- Detalles de servicios consumidos: En esta sección se muestra al detalle de los servicios consumidos.
- Fecha/Hora: La fecha y la hora en que el usuario hizo el movimiento
- Teléfono/ Marcación: Este campo Indica el número marcado o bien las marcaciones cortas de suscripciones, aplicaciones y/o contenido
- Descripción: Señala los conceptos de tipo de llamada, conexiones a internet, mensajes, servicios complementarios, etc.
- Cantidad:
- Tipo: Muestra el concepto del tipo de consumo realizado.
- Consumido: Muestra los precios con IVA de los consumos
- Recargas o ajustes: Muestra las recargas realizadas por el usuario, así como los ajustes y/o bonificaciones que llegaran a proceder
- Descontado de: Muestra la siglas de los saldos de los cuales se debita cada consumo.

El Estado de Cuenta se encuentra disponible para su consulta y descarga a través del portal de autogestión Mi Telcel en www.telcel.com/mitelcel.

Larga Distancia.

Larga Distancia Nacional

Con la entrada en vigor de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, llamar en y a todo México tiene el costo de una llamada local; por lo que llamar a un número de cualquier parte de la República Mexicana (fijo o móvil), estando dentro de México, **no tiene costo de Larga Distancia ni de Roaming Nacional**.

Larga Distancia Internacional.

Se consideran llamadas de Larga Distancia Internacional aquellas comunicaciones que realices hacia otro país estando dentro de México o que recibas en cualquier lugar fuera del territorio nacional.

Debido a que para la provisión de este servicio, Telcel en algunos casos utiliza los servicios de Larga Distancia proporcionados por otras redes autorizadas, puede existir desfase de hasta 3 (tres) ciclos de facturación para que se vean reflejados los cargos de larga distancia que hayas realizado y por tanto, podrá pasar el mismo tiempo para que los mismos te sean facturados.

Para llamadas de Larga Distancia Internacional a Estados Unidos y Canadá: Debes marcar 001 >> Código de área >> Número Local.

Por ejemplo: Llamada de Larga Distancia a Nueva York, E.U.A.

Clave de Larga Distancia del Operador	Código del País	Código de Área	Número de teléfono local
00	1	212	Número deseado

Para llamadas de Larga Distancia Internacional al resto del mundo: Debes marcar el Prefijo 00 >> Código de País >> Código de Área >> Número Local.

Por ejemplo: Llamada de Larga Distancia a Madrid, España.

Clave de Larga Distancia del Operador	Código del País	Código de Área	Número de teléfono local

00	34	91	Número deseado

Roaming Internacional.

(SERVICIO DE "USUARIO MÓVIL VISITANTE")

Telcel en tu beneficio ha celebrado convenios con operadores de servicios móviles alrededor del mundo con la finalidad que, a través de sus redes, puedas utilizar los servicios de voz, SMS y datos que tienes contratados en México y mantenerte comunicado dondequiera que estés.

El servicio de Roaming Internacional se encuentra disponible para usuarios de Pospago (abierto y mixto/consumo controlado) y Prepago. Consulta la disponibilidad para cada uno de ellos en www.telcel.com/viajero.

Al momento en que la línea del usuario de prepago, Plan Tarifario Mixto/ Consumo Controlado se "registre" en una red extranjera, el usuario recibirá un SMS de Bienvenida, en el cual se precisarán las tarifas por minuto, SMS y megabytes en pesos mexicanos e incluirá la dirección electrónica en caso de requerir información adicional.

Para disfrutar de la mayor cobertura alrededor del mundo se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- Antes de salir de viaje ingresa a www.telcel.com/viajero;
    - Selecciona si eres usuario de Plan de Renta (pospago abierto) o Amigo (prepago) o Plan Mixto (pospago mixto/consumo controlado);
    - Antes de viajar llama al *500 y pregunta: i) si a través de las redes de los operadores en el país a donde viajas podrás hacer uso de los servicios de voz, SMS y/o datos, y ii) las tarifas aplicables. Es muy importante que también preguntes si la frecuencia de tu equipo es compatible con la que utilizan las redes del país a donde viajas;
    - Verifica que tu equipo esté configurado para navegar en Internet; si no lo está, configúralo con el manual incluído con el equipo o acude al Centro de Atención a Clientes de tu preferencia para que te ayuden a configurarlo;
- Para facilitar la marcación a números en México, mientras te encuentres en el extranjero, te sugerimos guardar tus contactos frecuentes con el código de salida internacional y/o signo de "+" seguido del Código de País (521 para móviles y 52 para fijos) más los 10 dígitos de la línea (Por ejemplo: +52 1 55 12345678 para móviles o +52 55 2581 3300 para fijos);
- Activa la clave de acceso personal a tu buzón "NIP" marcando al *86 antes de viajar y estando en México;
- Confirma que tu equipo, Smartphone y/o PC Card, USB (Banda Ancha) tenga la versión de software más reciente;
- Te sugerimos consultar los Paquetes de voz, SMS y/o datos que Telcel te ofrece para su uso en Roaming Internacional; de ésta forma, podrás ahorrar en tus consumos estando en el extranjero. Visita www.telcel.com/viajero;

- Si eres un Viajero Frecuente Internacional te recomendamos hablar al *500 estando en México y antes de viajar para que conozcas las opciones que tenemos para ti y que te permitirán ahorrar en tus consumos de voz, SMS y/o datos estando en el extranjero, y
- Te recomendamos tener a la mano el número que la Secretaría de Relaciones Exteriores tiene para brindarte ayuda en caso de algún imprevisto **+52 55 3686 5100**, con atención de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas tiempo de México. Si llamas desde tu Telcel, ésta llamada tendrá costo de llamada internacional a México. Consulta las tarifas aplicables al país que visitas.

Al llegar a tu destino:

- Si tu equipo no detecta señal, realiza la selección manual de la red;
- Si tu equipo no tiene servicio de datos:
  a) Revisa que tu equipo tenga activada la itinerancia de datos;
  b) Cambia la selección de red a modo manual;
  c) Reinicia el equipo, y
  d) En caso de ser necesario, cambia la opción de 4G, 3G a 2G.

Estas funciones varían dependiendo la marca y modelo del Equipo terminal.

Cobro del servicio de Roaming Internacional

Si utilizas los servicios de voz, SMS y/o datos estando en el extranjero, deberás cubrir a Telcel los cargos adicionales que pudieran generarse por la utilización de los servicios a través de la red del operador del país visitado. Los consumos en el extranjero se cobran de manera independiente a los planes, suscripciones o servicios contratados a nivel nacional.

Para conocer las tarifas de Roaming Internacional, Paquetes Viajero Internacional de Voz, SMS y Datos, consulta www.telcel.com/viajero.

Los paquetes podrán ser contratados estando en México en un CAC, vía SMS o desde tu celular al *500 o bien desde el extranjero vía SMS o marcando al +52 55 2581 3300 sin costo desde tu Telcel.

Pospago

Los cargos que se generen por conceptos de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que formen parte del consumo conocido y por tanto te sean facturados por Telcel.

Prepago y Planes Mixto/Consumo Controlado

Los cargos que se generen por conceptos de Roaming Internacional son desbitados del Saldo Amigo, por lo que si se agota dicho saldo es necesario realizar una recarga de saldo para seguir haciendo uso de los servicios de voz, SMS y/o datos estando en el extranjero. Es imporatnte que sepas que los saldos promocionales (Saldo de Regalo, Saldo Internet y Saldo Sorpresa, entre otros) no son susceptibles de uso estando en el extranjero.

Los servicios disponibles en el extranjero están sujetos a la disponibilidad y calidad del servicio que preste el operador extranjero a sus usuarios en el lugar donde te encuentres; por lo tanto, en un mismo país, dependiendo del operador que brinde el servicio, podrás tener o no acceso a diferentes servicios.

Marcación

¿Cómo marcar a México y otros países estando en el extranjero?

Hacia México	• A números fijos: +52 – código de área – número. • A números móviles: +521 – código de área – número • Envío de SMS: +52 – código de área – número
Hacia otros países	• A números fijos, móviles y envío de SMS: Signo "+" - código del país – código de área - número

Conexión Móvil Internacional de Datos

Telcel ofrece el servicio de Roaming Internacional de datos. A través de la Conexión Móvil Internacional de Datos, los usuarios de Telcel pueden enviar y recibir e-mails, navegar por Internet o emplearlo como módem de una computadora, entre otros; incluyendo, el uso de aplicaciones móviles. Para mayor información del uso de datos estando en el extranjero visita www.telcel.com/viajero o visita el CAC más cercano.

Recuerda: Es importante que tomes en cuenta la siguiente información antes de viajar:

- El cobro del servicio es por volumen de transferencia de información (Kilobytes - KB), y se cobra de forma adicional e independiente conforme a las tarifas aplicables al plan o esquema de cobro que tengas contratado;
- Antes de salir, consulta la oferta de paquetes de datos disponible en www.telcel.com/viajero, con los que podrás ahorrar en tus consumos de datos;
- El límite de consumo de datos bajo demanda estando en el extranjero es:

Cobertura	Límite de consumo de datos bajo demanda (Megabytes- MB)
Estados Unidos[7], Canadá y América Latina[8]	2024 MB
Europa Preferente[9]	1200 MB
Resto del mundo “A”[10]	100 MB
Resto del mundo “B”[11]	
Marítima[12]	20 MB
Aérea[13]	

Consulta términos y condiciones aplicables al uso de datos bajo demanda en el extranjero en www.telcel.com/viajero;

- Una vez que llegas al límite de consumo de datos bajo demanda estando en el extranjero, la navegación será re-direccionada a una página en Internet en donde podrás contratar paquetes de datos adicionales para seguir navegando y ahorrar en tus consumos. En caso de que decidas no contratar un paquete, el uso de datos en el extranjero será bloqueado (permaneciendo activos los servicios de voz y SMS), hasta tu siguiente fecha de ciclo de facturación;

[7] Incluye Islas Vírgenes Americanas y Puerto Rico.
[8] Incluye Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay.
[9] Incluye Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Italia, Irlanda, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Rusia, Suecia, Suiza, Serbia, Ucrania y Yugoslavia.
[10] Australia, Bahréin, Bolivia, Bosnia y Herzegovina, Burkina Faso, Camboya, China, Congo, Egipto, Polinesia Francesa, Ghana, Gibraltar, Hong Kong, India, Indonesia, Iraq, Israel, Japón, Jordania, Kenia, Kuwait, Malasia, Islas Maldivas, Malta, Mauricio, Mónaco, Montenegro, Marruecos, Namibia, Nepal, Nueva Zelanda, Filipinas, Qatar, Corea, Isla Reunión, Moldavia, San Marino, Arabia Saudita, Senegal, Singapur, Sudáfrica, Sri Lanka, Sudán, Suazilandia, Siria, Taiwán, Tayikistán, Tanzania, Tailandia, Túnez, Turquía, Islas Guernesey y Jersey, Emiratos Árabes, Venezuela, Vietnam, Yemen y Zambia, Cuba, Anguilla, Antigua & Barbuda, Antillas Holandesas, Aruba, Bahamas, Barbados, Belice, Bermuda, Dominica, Granada, Guyana, Guadalupe, Haití, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Jamaica, Martinica, Monserrat, San Cristóbal y Nieves, San Pedro y Miquelón, Santa Lucía, San Vicente y Las Granadinas, Surinam, Trinidad y Tobago, Islas Turcas y Caicos.
[11] Incluye cualquier país con el que Telcel tenga convenio de Roaming Internacional y no se encuentre incluido en otra Cobertura.
[12] Embarcaciones, Cruceros y Ferries con los que Telcel tiene convenio para el servicio de Roaming Internacional. Esta cobertura comenzará a aplicar cuando la embarcación haya pasado las 12 millas náuticas del puerto hacia mar internacional.
[13] Aerolíneas con las que Telcel tiene convenio del servicio de Roaming Internacional.

- La velocidad de navegación dependerá de la disponibilidad de la red de datos del operador del país que visites.

Consulta de buzón desde el extranjero (sólo para usuarios pospago)

Desde Estados Unidos y Canadá:

a) Marca 886. Una grabación te indicará que ingreses tu número a 10 dígitos;

b) Ingresa tu número a 10 dígitos y presiona #. Una grabación te solicitará que digites el número confidencial "NIP" que hayas configurado a través del *86 estando en México;

c) Ingresa tu NIP de 4 dígitos y accede a tu buzón de voz.

Desde el resto del mundo

a) Marca +52 1 y tu número a 10 dígitos. Una grabación te indicará que ingreses tu número a 10 dígitos;

b) Ingresa tu número a 10 dígitos y presiona #. Una grabación te solicitará que digites el número confidencial "NIP" que hayas configurado a través del *86 estando en México;

c) Ingresa tu NIP de 4 dígitos y accede a tu buzón de voz.

La consulta de tu buzón de voz estando en el extranjero tiene costo de llamada internacional a México y se cobra por minuto. Consulta las tarifas aplicables en *500 estando en México o en +52 55 2581 3300 estando en el extranjero. Estas marcaciones no tienen costo.

Otros Servicios de Valor Agregado que Telcel tiene disponibles en Roaming Internacional:

1. Transferencia de llamada;
2. Multiconferencia;
3. Llamada en espera, y
4. Asistencia en caso de emergencia, marcando desde tu celular al 112[14].

Recuerda: La disponibilidad de los servicios dependerá de la red del operador del país visitado.

Atención a clientes de Roaming Internacional

[14] Esta marcación enlazará la llamada a la marcación del servicio de emergencia del país visitado. Por ejemplo: al 911 en Estados Unidos.

No olvides llevar contigo el número de Atención a Clientes en el extranjero para cualquier pregunta, duda o información que requieras obtener mientras te encuentres de viaje. Te recordamos que dichas llamadas, siempre y cuando las realices desde tu Telcel, no tienen ningún costo.

Estando en México:	*500
Estando en el extranjero:	+52 55 2581 3300
Correo electrónico:	roaming@mail.telcel.com

Reporta la pérdida o robo de tu equipo en el extranjero

En caso de pérdida o robo de tu Equipo Terminal estando en el extranjero, notifícalo inmediatamente a nuestra área de Atención a Clientes Roaming Internacional, a fin de que Telcel pueda suspender los servicios del mismo, ya que solo así no estarás obligado a cubrir los cargos que se pudieran generar utilizando tu línea Telcel, a partir de la fecha y hora en que se realice el reporte respectivo.

Estando en Estados Unidos o Canadá:	+52 55 2581 3300 o al 1 888 350 4035
En el resto del mundo:	+52 55 2581 3300
Correo electrónico:	roaming@mail.telcel.com

Servicios Complementarios y Disponibles.

Se consideran **Servicios Complementarios** aquellos servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren: i) para su contratación, una solicitud expresa del Cliente, ya sea al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento durante la vigencia del Contrato, y ii) que para su provisión, el Equipo Terminal cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por Telcel o por terceros a través de Telcel. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: acceso a correo electrónico, atención en emergencias, seguro contra robo de equipo, entre otros.

Se consideran **Servicios Disponibles** a los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que puedes utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde tu Equipo terminal y que requieren para su aprovechamiento, que las funcionalidades técnicas del equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles son prestados directamente por Telcel o por terceros a través de Telcel. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en los medios de (publicidad) oferta de los mismos. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, compra de contenido de entretenimiento para tu celular, redes sociales, Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso a marcaciones especiales de voz y mensajes y números 01 900, entre otros.

Servicios Adicionales.

Para poder disfrutar de los servicios adicionales que presta Telcel, dependerá de las funciones que soporta tu Equipo terminal y en el extranjero de la disponibilidad del servicio con el operador visitado.

El cargo por estos servicios puede o no formar parte de tu cargo fijo mensual por el Plan Tarifario contratado, de acuerdo con la tarifa que tenga vigente Telcel.

Servicios de Voz.

El acceso a la comunicación de voz que se tiene es muy importante y es por ello que se han creado servicios utilizando este canal que te mantienen comunicado mediante tu buzón de voz, o te ofrecen hacer más divertida la espera de quien te llama, o bien, puedes enviar a través de una llamada canciones para recordar algún momento importante y expresar tus emociones. Adicionalmente tendrás acceso a contenido diverso, ya sea de entretenimiento o informativo que sea de tu interés.

Servicios de Mensajería.

En la actualidad tenemos servicios de mensajería a través de mensajes cortos o SMS, que son mensajes de texto de una longitud no mayor a los 140 - 160 caracteres alfanuméricos y servicios de Mensajes Multimedia o MMS que son mensajes que contienen imágenes, gráficos, texto, audio y/o video susceptibles de ser enviado y/o recibido por el usuario mediante su Equipo terminal móvil siempre y cuando permitan esta función. Debido al gran impacto que tienen estos servicios entre nuestros usuarios, se ve la necesidad de crearles alternativas que les permitan aprovechar al máximo las funcionalidades de los mensajes, así que tenemos opciones que les permiten tener mensajes prepagados para que los usuarios garanticen una respuesta por parte de usuarios sin saldo, así como mensajes que ayudan a los usuarios prepago comunicarse con otros usuarios aún y cuando no cuentan con saldo.

Adicionalmente tenemos servicios que respaldan tus mensajes, que envían respuestas automáticas, y envían copias a otro número celular, o que crean listas negras o blancas para la recepción de mensajes y otras reglas avanzadas. También contamos con servicios de Avisos a través de mensajes que permiten comunicarte con otros usuarios Telcel en caso de no poder responder llamadas.

Asimismo tendrás acceso a chat a través de mensajes con varias personas creando tus propias salas o utilizando las que ya existen.

DESCARGAS EN EL PORTAL MÓVIL

Existe una gran variedad de contenido que podrás descargar y disfrutar a través de nuestro portal móvil, accediendo a él mediante la gran variedad de equipos que Telcel tiene para ti. Podrás tener una gran diversidad de opciones en cuanto a Música, Juegos y Aplicaciones que harán de tu vida algo más entretenida y funcional

ACCESO A INTERNET

Telcel te ofrece acceso a Internet de alta velocidad y con total movilidad. Conéctate a través de tu Equipo Terminal, computadora o tablet y aprovecha los beneficios que te ofrecemos con una amplia cobertura y una gran gama de equipos.

SERVICIOS FINANCIEROS

Transforma tu celular en un medio de pago y olvídate del efectivo. Transfer es el servicio que te permite realizar pagos móviles, transferencias de dinero y consultas en tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde tu celular a través de mensajes de texto (SMS). También puedes realizar depósitos, retiros de efectivo en cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta y recarga de Saldo. Transfer es para todos, donde quiera que estés. (www.telcel.com/transfer).

SERVICIOS CORPORATIVOS O EMPRESARIALES

Son servicios creados exclusivamente para mejorar la productividad de las empresas por medio de la optimización de recursos y mejora de la comunicación entre equipos de trabajo. Estos servicios incluyen herramientas de localización vehicular y empresarial, red privada, mensajería empresaria, comunicación alternativa, servicios SaaS o Cloud (software como servicio), como por ejemplo Office 365, Conferencias Web y más. Para mayor información de los servicios empresariales consulta los detalles en www.telcel.com en la sección empresas.

LLAMADA EN ESPERA

¿Qué es?

Esta función te permite contestar una segunda llamada entrante sin perder la primera, ya que dos señales de tono te indican que hay otra llamada en ese momento.

¿Cómo funciona?

El uso de ésta funcionalidad varía de Equipo Terminal en Equipo Terminal. Te recomendamos consultar el manual incluido con tu equipo.

En algunos Equipos Terminales, para aceptar la llamada en espera (segunda llamada) deberás marcar 2 y pulsar la tecla para llamar. Esto pone a la llamada original en espera. Para pasar de una llamada a otra (cuantas veces quieras) deberás marcar 2 y pulsar la tecla para

llamar. Para terminar la llamada actual y conectar la que está retenida (la primera llamada) deberás marcar 1 y pulsar la tecla para llamar. .

En algunos modelos, presionando la tecla de llamar por aproximadamente medio segundo se contesta la segunda llamada entrante y también puedes alternar con esta misma acción entre las dos llamadas. Ahora bien, si quieres añadir la segunda llamada a la llamada original, deberás presionar 3 seguido de la tecla para llamar.

Cargos

El tiempo aire que cada una de las llamadas recibidas puedan generar se te aplicarán simultáneamente. Los cobros generados por el uso del servicio en el extranjero son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

Para conocer tarifas, marcación, cobertura, servicios y más información estando en el extranjero contacta al área de Atención a Clientes Roaming Internacional los 365 días del año a los siguientes números: Desde Estados Unidos: 1 888 350 40 35; Canadá: 1 877 837 56 18; Resto del Mundo: 00 52 55 25 81 33 00 o escríbenos a la dirección roaming@mail.telcel.com

IDENTIFICADOR DE LLAMADAS

¿Qué es?

Es un servicio que permite saber quién te está llamando de tal manera que puedas decidir si contestar o no. También podrá desplegar el nombre de la persona que te está llamando en caso de que tengas guardados sus teléfonos en los contactos de tu Equipo terminal.

Un mensaje como "NÚMERO DESCONOCIDO", "NÚMERO PRIVADO" o "NO DISPONIBLE" aparecerá en la pantalla de tu Equipo terminal al recibir una llamada de otros proveedores nacionales o internaciones de servicios que no aportan dicha información a la red de Telcel o puede ser que sea una llamada de larga distancia internacional o cuando estés en Roaming en otros países. Se recomienda que leas el manual de tu Equipo terminal para obtener mayor información sobre como almacenar tus contactos y así hacer de esta función algo mucho más eficiente.

En caso de encontrarse en el extranjero el servicio de identificador de llamada para líneas Telcel depende de la disponibilidad del operador visitado.

TRANSFERENCIA DE LLAMADA

¿Qué es?

Este servicio permite transferir las llamadas entrantes hacia otro teléfono previamente seleccionado.

La transferencia de llamadas tiene 3 funciones:

Directa: Para transferir las llamadas entrantes automáticamente al número telefónico que desees. Cuando utilices esta función, tu móvil no sonará y las llamadas entrantes no serán tomadas por el Buzón de Voz, sino que directamente serán redirigidas al número de teléfono que hayas programado.

En No Contestación: Transferirá las llamadas entrantes después del cuarto tono que haya en tu Equipo Terminal sin contestación, dando la opción de contestar la llamada o de que se transfiera. Si tu Equipo terminal está apagado o en un área en donde no hubiera este servicio la llamada se transferirá automáticamente al número que hayas programado para este servicio.

En Ocupado: Transferirá las llamadas entrantes únicamente cuando tu Equipo Terminal esté ocupado.

Para activar y desactivar este servicio, solo sigue los siguientes pasos:

Transferencia	Activar	Desactivar
Directa	*21* - número seleccionado a 10 dígitos – # - Llamar	#21# Llamar
No contestación	*60* - número seleccionado a 10 dígitos – # - Llamar	#60# Llamar
En Ocupado	*67* - número seleccionado a 10 dígitos – # - Llamar	#67# Llamar

Después de activar o desactivar cualquier función mencionada, deberás escuchar un mensaje del sistema indicando que la función deseada ha sido procesada.

Las funciones en No contestación y En ocupado no estarán disponibles si tienes activado el Servicio de Buzón de Voz.

En el extranjero los cobros generados por el uso del servicio móvil son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

Al momento de transferir el número la llamada se convierte en saliente al número transferido por lo que se cobra como llamada saliente y se descuenta de los minutos en caso de que los tenga, o a la tarifa de acuerdo al plan.

El costo de este servicio varía dependiendo de la región y la tecnología, para GSM y 3G no tiene costo.

Servicio sujeto a disponibilidad.

CONFERENCIA TRIPARTITA

¿Qué es?

Este servicio te permite añadir a una tercera persona durante una llamada de dos personas. Sólo está disponible para la modalidad de contratación de Pospago.

¿Cómo funciona?

Es muy sencillo, si quieres añadir a una tercera persona sigue los siguientes pasos:

1. Marca el número de 10 dígitos de la tercera persona, mientras la persona original está en la línea;
2. Presiona la tecla para llamar. Esto llama a la tercera persona y pone a la persona original en espera;
3. Para establecer la llamada tripartita, presiona 3 seguido de la tecla para llamar cuando la persona haya contestado;
4. Si la línea de la tercera persona está ocupada o no contesta, presiona 1 seguido de la tecla para llamar una sola vez para desconectar;
5. Para regresar a la llamada original, presiona 2 seguido de la tecla para llamar.

Algunos modelos de Equipos terminales tienen procedimientos y pasos simplificados para establecer una Conferencia Multipartita. Te recomendamos que leas el manual de tu Equipo Terminal.

En el extranjero este servicio está disponible para Pospago y Prepago. En el caso de Prepago debe tener saldo disponible y las categorías necesarias para tener el servicio, así como también la disponibilidad del operador visitado.

Los cobros generados por el uso del servicio en el extranjero son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

El Saldo y/o los cargos de larga distancia que pudieran generarse por la originación o recepción de dichas llamadas se te aplicarán simultáneamente.

Nota: La Conferencia Tripartita son dos llamadas simultáneas, por ello en la facturación detallada aparecerá como dos llamadas efectuadas a la misma hora.

El costo de este servicio varía dependiendo de la región y la tecnología, para GSM y 3G no tiene costo.

CONFERENCIA MULTIPARTITA

¿Qué es?

Telcel da el beneficio de hablar hasta con 6 (seis) personas de manera simultánea, solo a clientes de Pospago que tengan contratado un Plan Tarifario con tecnología GSM o 3G.

Para establecer una conferencia multipartita sigue los pasos siguientes:

1. Durante una conversación de dos personas, marca el número de 10 dígitos de la tercera persona y presiona la tecla para llamar;
2. Cuando la persona conteste, presiona 3 seguido de la tecla para llamar;

3. Para añadir más personas, repite los pasos 1 y 2 hasta que tengas a todas las personas incluidas en la llamada.

Algunos modelos de Equipos terminales tienen procedimientos y pasos simplificados para establecer una Conferencia Multipartita, por lo que te recomendamos leer el manual de tu Equipo terminal.

El Saldo y/o los cargos de larga distancia de las llamadas que origines o recibas utilizando este servicio, serán aplicados por Telcel en forma simultánea.

En el extranjero este servicio está disponible para Pospago y Prepago. En el caso de Prepago debe tener saldo disponible y las categorías necesarias para tener el servicio, así como también la disponibilidad del operador visitado.

Los cobros generados por el uso del servicio en el extranjero son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

BUZÓN DE VOZ

No pierdas ninguna llamada. Este servicio guarda tus mensajes de voz cuando por algún motivo no puedas contestar o tu Equipo terminal se encuentra apagado. Cuando tengas mensajes de voz nuevos recibirás una notificación de tu buzón para que los escuches.

Es muy fácil de utilizar, sólo graba tu saludo personal para que quien te llame sepa que marcó al número correcto y deje su mensaje, o bien, puedes utilizar el mensaje predeterminado por Telcel en el que sólo se despliega tu número telefónico. La consulta del buzón de voz, tendrá un costo por evento de $1.19 (un pesos 19/100 M.N.) IVA del 16% incluido.

Los cobros generados por el uso del servicio celular en el extranjero son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

PERSONALIZA TU BUZÓN (Si es la primera vez que marcas *86).

Escucharás un breve tutorial que te guiará para grabar tu clave personal (NIP), saludo principal y nombre, en caso de que no personalices tu buzón no podrás ingresar para recuperar tus mensajes estando en el extranjero.

*Recuerda por seguridad debes memorizar tu (NIP)

Si eres un usuario de Sistemas Amigo llama sin costo al *264 y marca 0 (cero) para que uno de nuestros asesores active tu buzón de manera gratuita. Si eres un cliente de Pospago, tu buzón ya está activado.

ACTIVA TU CLAVE PERSONAL (NIP)

Para tu seguridad, además de grabar tu clave personal Telcel te da la opción de que la actives para que te la solicite cada vez que ingreses a tu buzón. Para activarlo marca *86 del menú principal, selecciona 3 “Opciones Personales”, elige 4 Activar/ Desactivar clave personal (NIP).

RECUPERA TUS MENSAJES MARCANDO *86

1. Marca *86 desde tu Telcel desde cualquier parte del país, teclea tu clave personal (sólo si activaste tu acceso con clave)
2. Después del tono presiona 1 para escuchar mensajes nuevos

Después de cada mensaje: presione 1 para escucharlo otra vez, 2 para guardar el mensaje, ó 3 para borrarlo.

Todos los mensajes guardados o no escuchados serán guardados por 7 días a partir de la fecha en que fueron recibidos. Después de este período, los mensajes se borrarán automáticamente.

Este servicio no tiene costo de contratación únicamente se te aplicará el cargo aplicable por cada llamada de recuperación de mensajes de voz al marcar *86 desde tu Telcel sin límite de tiempo y desde cualquier parte del país.

FUNCIONES AVANZADAS

PARA SABER QUIÉN TE DEJÓ MENSAJE DE VOZ

Al estar escuchando el mensaje teclea el número 9 y escucharás, el número de teléfono de la persona que llamó, así como la fecha y hora en que dejaron el mensaje.

DEVOLUCIÓN DE LA LLAMADA (Callback)

Si eres un usuario de Pospago, al escuchar el mensaje de voz en tu buzón podrás enlazar automáticamente una llamada desde tu buzón al teléfono que te dejó el mensaje sin salirte de tu buzón.

RECUPERA TUS MENSAJES DESDE OTRO CELULAR O LINEA FIJA

Para recuperar los mensajes de tu buzón desde otra línea celular ó teléfono fijo sigue los siguientes pasos:

1. Marca a tu número Telcel (10 dígitos y con 044 si es necesario)
2. Al escuchar tu saludo personal, interrúmpelo con la tecla #
3. Teclea tu NIP (4 dígitos)
4. El sistema te notificará cuántos mensajes nuevos tienes y podrás escucharlos

La recuperación de mensajes desde otro celular o línea fija tiene costo de llamada de voz.

RECUPERA TUS MENSAJES DESDE EL EXTRANJERO

Este servicio sólo podrá ser utilizado en Servicios de Roaming Internacional provisto con Equipos terminales GSM. Para usuarios con Plan Tarifario

Para recuperar tus mensajes sigue los siguientes pasos:

1. Marca 00 521 y los 10 dígitos de tu Telcel
2. Interrumpe la grabación con #
3. Ingresa los 10 números de tu Telcel y #
4. Ingresa la clave de 4 dígitos* y #
5. Escucha la grabación de bienvenida

*La clave de 4 dígitos debe de estar previamente configurada a través del *86 estando en territorio mexicano.

Para tu comodidad si viajas a Estados Unidos de América y/o Canadá podrás consultar tu buzón marcando 886 seguido de la tecla para llamar desde tu Telcel.

La recuperación de mensajes desde el extranjero tiene costo de llamada internacional a México.

MARCACIONES ESPECIALES

Con el propósito de facilitar la comunicación e información cotidiana, en Telcel hemos diseñado los siguientes servicios. 1. Marcaciones de entretenimiento y 2. Marcaciones de servicio.

Servicio	Descripción
030	Hora exacta
040	Información telefónica a usuarios Telcel
*363	Centro telefónico de envío de mensajes escritos Telcel.

El cobro de estos servicios es por minuto de voz saliente, de acuerdo al Plan Tarifario que tengas contratado o a la tarifa vigente del Esquema de Cobro Amigo de Telcel elegido.

*Recuerda: Marcaciones sujetas a disponibilidad del servicio en la población.

MARCACIONES DE EMERGENCIA

En Telcel ponemos a tu servicio una serie de números de marcación abreviada, que te permiten comunicarte directamente con las instituciones públicas o de servicio social más importantes.

Servicio	Descripción
*112 LLAMAR	Centro Nacional de Atención Ciudadana
112 LLAMAR	Emergencias
113 LLAMAR	Tránsito
114 LLAMAR	Cruz Roja
115 LLAMAR	IMSS
116 LLAMAR	Bomberos
118 LLAMAR	Servicio a la Comunidad
119 LLAMAR	Locatel

*Marcaciones sujetas a disponibilidad del servicio en la población.

MARCACIONES OFICIALES

Servicio	Descripción
060	Emergencias y Policía
065 / 074	Cruz Roja
066***	Sistema Nacional de Atención de Emergencias de la Ciudadan{ia
071	Comisión Federal de Electricidad (CFE)*
078	SECTUR Ángeles Verdes e Información*
088***	Servicios de Seguridad Pública Federal
089***	Servicio Nacional de Denuncia Atención Ciudadana

*La llamada a éstas marcaciones se por minuto y se cobrará como llamada local.

** Marcaciones sujetas a disponibilidad del servicio en la población.

*** Las llamadas a las marcaciones indicadas serán sin costo para el usuario, lo anterior en términos de las disposiciones regulatorias.

RESCATEL PLUS POR BANCO INBURSA, S.A. INSTITUCION DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO INBURSA

¿Qué es?

Rescatel Plus es un servicio operado por Banco Inbursa que te ofrece, por un cargo mensual, servicios de asistencia automovilística, legal y vial en México y en el mundo. Además tiene incluido un Seguro de Accidentes Personales y otro de Responsabilidad Civil.

Servicios que ofrece:

Asistencia en el lugar de residencia. Te ofrece auxilio vial al enviar a un prestador de servicios para atender eventualidades como: cambio de llanta, paso de corriente y gasolina (la gasolina con cargo al asegurado), envío y pago de remolque (dos eventos por año), envío y pago de ambulancia en caso de accidente (dos eventos por año).

Asistencia en viajes en México y el mundo. Cubre asistencia médica, personal, automovilística y legal sólo en México, E.U.A. y Canadá.

Accidentes personales. El titular queda cubierto en caso de muerte accidental por una suma asegurada determinada.

Responsabilidad civil privada. Cubre los daños a terceros ocasionados por el titular del seguro, cónyuge e hijos menores hasta por una suma asegurada determinada (se excluyen los daños ocasionados por vehículos automotores).

Asistencia Legal. Se proporcionará el servicio de un abogado en caso de accidente automovilístico que ocasione un proceso legal en contra del conductor por una cantidad determinada (aplica sólo en la República Mexicana).

Servicios funerarios. Para el titular del teléfono móvil en agencias funerarias de reconocido prestigio. Requisito indispensable: no exceder de la edad, así como por el período que la Institución Afianzadora lo determine.

COSTO

Las condiciones generales del servicio se pueden consultar en el portal de Internet www.telcel.com o en www.Ideastelcel.com. Ingresa a la página y selecciona la liga de productos y servicios, da clic en planes de Renta Mensual donde encontraras los pasos a seguir.

Consideraciones importantes

- Aplica únicamente para líneas contratadas en Plan Tarifario

- Cualquier servicio adicional tendrá un costo de acuerdo a las tarifas vigentes al momento de requerirlo
- El servicio se renueva automáticamente
- Los límites de las coberturas y números de eventos de las asistencias son de acuerdo a lo establecido en las condiciones generales del seguro, que podrás validar en la página www.telcel.com
- Seguros Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. entregará un vale por el importe del valor comercial menos el deducible y depreciación para canje por un Equipo terminal en los CACs de Telcel

*CASA (*2272)

*CASA es un Servicio Complementario que presta Telcel que te provee de una póliza de seguro la cual cubre emergencias que puedan ocurrir en tu casa, además de brindarte apoyo técnico especializado y profesional. Para contratarlo marca el *2272 SEND.

Ofrece protección para casos de emergencia en el hogar con técnicos especializados como:

a) Incendio de Contenidos: Asegura los bienes muebles (sala, comedor, recámara) de eventualidades como: incendio, rayo y explosión; con una suma asegurada determinada más un deducible.
b) Gastos Extraordinarios: En caso de que tu hogar se incendie parcial o totalmente, te ofrece el pago de rentas y/o la mudanza para vivir por un período de 4 (cuatro) meses en otro inmueble o con un límite determinado.
c) Servicios de emergencia en el hogar.

Ofrece mano de obra con un límite determinado por evento sin deducible (hasta 2 eventos al año) en servicios como:

a) Plomería: Atiende fugas de agua ocasionados por accidentes caseros o fallas que por su magnitud puedan ocasionar daños a otras partes del inmueble;
b) Electricidad: Resuelve cualquier problema de cortos circuitos ocasionados por algún accidente casero o alguna falla en el inmueble, que del mismo impida la iluminación;
c) Cerrajero: En caso de inutilización accidental de la chapa, así como por la pérdida, extravío u olvido de las llaves, se reparará o abrirá la cerradura (Sólo en las puertas principales de acceso al inmueble);
d) Vidriería: Cambio de cristales rotos en puertas y ventanas ocasionados por accidente o robo (Sólo cristales exteriores), y
e) Carpintería: Reparación de puertas exteriores de madera ocasionadas por robo o accidente.

Nota: Aplica únicamente para líneas contratadas en Plan Tarifario.

Atención en siniestros

¿Qué hacer en una situación de emergencia en el hogar?

En cualquier situación de emergencia en el hogar llame en primera instancia al *2272 (sin costo desde su Telcel).

Le comunicamos que cuando usted solicite el servicio de emergencia en el hogar, tendrás que proporcionar el domicilio que aparece en tu estado de cuenta, al mismo tiempo que se asignará una clave de autorización del servicio, misma con la que se identificará el prestador del servicio que acuda para atender tu emergencia.

Círculo Azul.

Círculo**Azul** Telcel es un programa de lealtad mediante el cual Telcel ofrece a sus usuarios de pospago masivo, la acumulación de Puntos (según se definen más adelante), mismos que pueden ser canjeados por bienes o servicios de Telcel, u otras promociones que Telcel tenga disponibles para canje de Puntos. Lo anterior en todo momento estará sujeto a lo establecido en el presente documento.

Para los efectos del presente documento, se entenderá por:

Usuario: Aquella persona física o moral, que tenga celebrado un contrato de prestación de servicios con Telcel, a fin de obtener los servicios de telefonía celular que presta bajo la modalidad de post-pago.

Telcel: Es Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

CAC: Cualquiera de los Centros de Atención a Clientes Telcel.

DAT: Distribuidor Autorizado Telcel

Región(es): División geográfica establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para la prestación del servicio de telefonía celular dentro del territorio de la República Mexicana.

Actualmente el territorio mexicano se divide en 9 regiones y geográficamente comprenden los siguientes estados y municipios:

Región	Localidades
1	Baja California, Baja California Sur y el municipio San Luis Río Colorado, Sonora.
2	Sonora y Sinaloa excepto el municipio San Luis Río Colorado.
3	Chihuahua, Durango y los municipios Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca, Coahuila.
4	Nuevo León, Tamaulipas y Coahuila excepto los municipios Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca, Coahuila.
5	Jalisco, Colima, Nayarit, y Michoacán excepto los municipios Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaliche, Huejuquilla el Alto, Mezquite, Villa Guerrero,

	Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación, Jaslico.
6	Aguascaliente, Querétaro, Guanajuato, Zacatecas, San Luis Potosí y los municipios Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaliche, Huejuquilla el Alto, Mezquite, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación, Jaslico.
7	Puebla, Guerrero, Tlaxcala, Veracruz y Oaxaca.
8	Yucatán, Tabasco, Campeche, Quintana Roo Chiapas.
9	Ciudad de México, Estado de México, Morelos e Hidalgo.

Puntos: Son los beneficios que los Usuarios recibirán por cada peso facturado antes de IVA, es decir, por cada peso que el Usuario facture antes de IVA, recibirá un Punto. Lo anterior, conforme a las reglas de aplicación que se detallan en la fracción V del presente documento.

Puntos de Renta Mensual: Son aquellos Puntos que el Usuario genera por el simple hecho de pagar el monto de la renta mensual correspondiente al Plan que tenga contratado, tal y como se detalla en la fracción V del presente documento.

Puntos Excedentes: Son aquellos Puntos que el Usuario genera en su factura por otros consumos diferentes a la renta mensual, que en forma enunciativa más no limitativa pueden ser minutos adicionales al Plan contratado, mensajes 2 vías, servicios de valor agregado, servicios de larga distancia internacional o mundial, etc.

Puntos del Periodo: Es la suma de los Puntos de Renta Mensual y los Puntos Excedentes que se generen durante el periodo de facturación del mes inmediato anterior correspondiente, salvo los supuestos que se mencionan en la fracción VI del presente documento. Lo anterior se detalla en la fracción V del presente documento.

Puntos por Promoción: Son aquellos Puntos adicionales que Telcel podrá poner a disposición del Usuario, sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones. Cabe mencionar que será decisión de Telcel el ofrecer en cualquier momento los Puntos por Promoción.

Bono de Antigüedad: Es un beneficio que Telcel otorga a sus Usuarios en forma anual por permanecer como cliente. Dicho bono se otorgará de forma automática a los Usuarios y aparecerá en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al aniversario de la firma de su contrato. Dicho Bono de Antigüedad se otorgará a los Usuarios conforme a la siguiente tabla:

Año	Puntos asignados
1er	1,000
2do	2,000

3er	3,000
4to	4,000
5to	4,000
6to	4,000
7mo	7,000
8vo	7,000
9no	7,000
10mo	10,000
11ro	10,000
12do	10,000
13ro	13,000
14º	13,000
15to	13,000
16to	17,000
17mo	17,000
18vo	17,000

Puntos Disponibles: Es la suma de Puntos del Periodo, Puntos por Promoción y Bono de Antigüedad que acumule el cliente y que puede utilizar en el momento que quiera.

Puntos por Vencer: Son aquellos Puntos cuya caducidad para ser canjeados se aproxime; dichos Puntos se detallarán en la factura del Usuario con 60 días antes del vencimiento.

Puntos Vencidos: Son aquellos Puntos que ya caducaron y el Usuario no utilizó, ni podrá hacer uso de los mismos.

Usuarios Morosos: Son aquellos clientes que tengan un adeudo con Telcel, o que hayan realizado sus pagos fuera del plazo establecido en la factura correspondiente.

IVA: Es el Impuesto al Valor Agregado.

Membresía CírculoAzul Telcel: El Usuario podrá descargar la membresía desde su Telcel enviando un mensaje de texto al 22985 con la palabra ALTA. La vigencia de la membresía es de 1 año a partir del día que se realiza la descarga. El costo por cada descarga realizada es de $5.04 IVA incluido.

AVISO INTRODUCTORIO

Telcel se reserva en todo momento el derecho de modificar los Términos y Condiciones del Programa Círculo**Azul** Telcel que a continuación se transcriben. De igual manera se reserva el derecho de suspender, dar por terminado o reiniciar el Programa Círculo**Azul** Telcel en cualquier momento.

Los Puntos del Programa Círculo**Azul** Telcel son propiedad de Telcel, por lo que no tienen ningún valor monetario, ni pueden ser intercambiados por efectivo.

El Programa Círculo**Azul** Telcel tiene como finalidad, el otorgar recompensas y beneficios a los Usuarios que cuentan con un Plan Tarifario Telcel Masivo, por lo que no se les podrá requerir ningún pago para poder participar en el mismo.

Los términos antes señalados, cuando sean empleados con mayúscula la inicial, tendrán la definición que a los mismos se les asigna, sin perjuicio de que sean utilizados en plural o singular o de cualesquiera otros términos que se señalen a lo largo del presente documento.

¿QUIÉNES PUEDEN FORMAR PARTE DEL PROGRAMA CÍRCULOAZUL TELCEL?

Podrán formar parte del Programa Círculo**Azul** Telcel:

Aquellos Usuarios que hayan contratado bajo los Planes Masivos válidos para Círculo**Azul** Telcel, ya sea mediante la firma de un contrato con Plazo Forzoso

Aquellos Usuarios que tengan contratado uno de los Planes Masivos válidos para Círculo**Azul** Telcel, bajo la modalidad de Plazo Libre.

Nota: Los Planes que hayan sido comercializados en el pasado por Telcel, y se encuentren activos por algún Usuario, podría también formar parte del Programa Círculo**Azul** Telcel, por lo que el Usuario deberá de solicitar mayor información, ya sea directamente en el CAC, o vía telefónica a la marcación *111.

Para formar parte y mantenerse dentro del Programa Círculo**Azul** Telcel, así como para poder canjear los Puntos, el Usuario deberá mantenerse al corriente en el pago de la factura que Telcel le emita en relación con la prestación de los servicios de telefonía celular.

¿QUIÉNES NO PUEDEN FORMAR PARTE DEL PROGRAMA CÍRCULOAZUL TELCEL?

Aquellos Usuarios que tengan contratado cualquiera de los Planes que Telcel comercializa y que estos sean administrados por el corporativo de Telcel, específicamente por la Gerencia de Clientes Corporativos y la Gerencia de Clientes Empresariales para R9 y la Subdirección de Ventas Corporativas y Nuevos Productos para Regiones 1 a 8.

El Usuario que cambie su Plan Tarifario Círculo**Azul** Telcel a cualquier otra modalidad no válida para el programa Círculo**Azul** Telcel (Sistema Amigo, Corporativo, Planes no válidos para Círculo**Azul** Telcel, etc.), perderá todos los Puntos generados dentro del Plan Masivo y dejará de participar en el Programa Círculo**Azul** Telcel.

Aquellos que tengan una línea Telcel operando bajo el Sistema Pre-pago (Sistema Amigo), Planes corporativos y algunos Planes de datos puros (consulta en CAC y/o vía telefónica a la marcación *111 sobre los Planes de datos participantes).

El Usuario que cancele su Plan masivo Círculo**Azul** Telcel, perderá todos los Puntos generados dentro del Plan masivo y dejará de participar en el Programa Círculo**Azul** Telcel.

Nota: No participan Planes Corporativos y Planes Puros de Datos, entre otros. Consulta si el plan a contratar participa del programa Círculo**Azul** antes de contratar.

ACUMULACIÓN DE PUNTOS

Los Usuarios que sean parte del Programa Círculo**Azul** Telcel, recibirán de forma mensual un Punto por cada $1.00 (Un Peso 00/100 M.N.) antes de IVA, que consuman dentro de su periodo de facturación.

En los casos en que la cantidad facturada en pesos incluya centésimos, se aplicará la regla del redondeo de la siguiente forma: (i) cuando los centésimos sean menores a $0.49 (cuarenta y nueve centavos), disminuirá al número inmediato inferior; y (ii) cuando los centésimos sean $.50 (cincuenta centavos) o más, se incrementará al número inmediato superior.

Adicionalmente a los Puntos de Renta Mensual que el Usuario reciba, también podrá, en su caso, recibir una determinada cantidad de Puntos Excedentes originados durante el mes de la factura que corresponda (ejemplo: Si el Usuario, adicionalmente a su renta mensual, consumió $300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.) en servicios diversos, sin tomar en cuenta el I.V.A. correspondiente, entonces el Usuario recibirá 300 Puntos Excedentes).

Dentro de la factura del Usuario se establecerá el rubro de Puntos Disponibles que comprende: (i) los Puntos del Periodo; (ii) Puntos por Promoción (en caso de haberlos) y (iii) Bono de Antigüedad (en caso de haberlo).

Los Puntos Disponibles podrán ser utilizados únicamente por el Usuario y podrán ser canjeados en cualquier momento por: (i) Renovación de contrato con cambio de equipo; (ii) Amigo Kit; (iii) Paquetes de Mensajes de Texto (SMS) y/o Minutos adicionales a los que contiene el Plan Contratado; (iv); Módem USB Telcel; (v); Amigo Chip y cualquier otra futura promoción y/o alianza que se encuentre disponible en el momento del canje.

Nota: Los Puntos son acumulables, pero en ningún momento podrán ser intercambiables o transferibles a otras líneas telefónicas que el Usuario tenga contratadas. Asimismo, las cantidades antes mencionadas no aplican con el IVA incluido. Los ejemplos que se mencionan en la presente fracción, no son de carácter obligatorio para Telcel y se deberán de entender de forma meramente explicativa.

CONCEPTOS QUE NO GENERAN PUNTOS

A continuación se mencionan los conceptos que no generarán Puntos, aun cuando los mismos hayan sido pagados por el Usuario:

- Cargos Moratorios y/o penalidades;
- Cargos por gastos de cobranza;

- Impuestos;
- Cargos no reconocidos por el Usuario y no comprobables para Telcel;
- Depósitos en garantía, y
- Cargos por establecimiento y renovación anual de Fianzas.

USUARIOS MOROSOS

En caso de que un Usuario participante del Programa Círculo**Azul** Telcel se convierta en Usuario Moroso, la obtención y disposición de Puntos, se sujetará a las siguientes condiciones:

A partir de la fecha de corte de la factura que haya sido adeudada por el Usuario, podrá continuar obteniendo Puntos; sin embargo, no podrá hacer uso de éstos ni de los que hubiere acumulado con anterioridad, hasta en tanto no liquide la totalidad del adeudo que tenga con Telcel.

En caso de que el Usuario Moroso no liquide el adeudo, la línea será cancelada y perderá la totalidad de los Puntos Disponibles, sin opción a recuperarlos.

Por el contrario, en caso de que el Usuario pague la totalidad de su adeudo previo a la cancelación, tendrá el derecho de mantener los Puntos Disponibles con los que contaba.

Una vez que se cancele la línea por cualquier motivo, los Puntos Disponibles se perderán en su totalidad, sin opción a recuperarlos.

CANJE DE PUNTOS

Es requisito indispensable que el Usuario se encuentre al corriente en el pago de la factura que Telcel emita a su nombre, para poder solicitar el canje de Puntos.

En ningún momento los Puntos podrán ser canjeables por dinero, ni aplicables al pago de saldos por concepto de servicios de telefonía celular.

No existe un puntaje mínimo para canjear, en el entendido de que el Usuario debe tener los Puntos que superen o igualen al puntaje de canje requerido por el producto que le interesa. En caso de que el Usuario no cuente con la totalidad de los Puntos que se requieran para dicho producto, Telcel podrá recibir del Usuario algún pago en efectivo (más IVA), con el objeto de que éste complete el valor del producto que se pretende adquirir, a excepción de Paquetes de Mensajes de Texto (SMS) y/o Minutos adicionales, los cuales deben ser cubiertos con el total de Puntos requeridos.

Telcel entregará una constancia de canje que especificará los Puntos correspondientes al producto y/o servicio disponible que está adquiriendo el Usuario, simultáneamente a la entrega del producto y/o servicio que el Usuario haya adquirido.

En caso de que un Usuario decida canjear sus Puntos en una Región distinta a la que él pertenezca, le serán aplicadas las promociones vigentes en su Región de origen.

Los Puntos Disponibles que el Usuario obtenga mensualmente, los podrá utilizar en el momento que desee, (aplicarán las promociones vigentes para estos casos).

El canje de Puntos se podrá realizar:

a) En cualquier CAC y se podrán canjear los Puntos por (i) Renovación de contrato con cambio de equipo;.(ii) Amigo Kit; (iii) Paquetes de Minutos; (iv) Módem UBS Telcel; (v); Amigo Chip.

b) En cualquiera de los DAT de Telcel facultados para realizar el trámite requerido, dentro del horario de Atención a Clientes establecido. El Usuario podrá realizar el canje de Puntos en Renovación de contrato con cambio de equipo. Lo anterior sin perjuicio de que Telcel posteriormente pueda ampliar los lugares de canje de Puntos.

Los Puntos quedarán reservados durante 5 días hábiles y no podrán ser utilizados por el Usuario. Si durante esos 5 días hábiles de validación el Usuario decide cancelar la operación de canje con el DAT, deberá solicitarlo personalmente y al mismo Distribuidor, en cuyo caso los Puntos le serán devueltos. En caso de que el Usuario tenga Puntos Vencidos, estos ya no podrán ser utilizados.

Será indispensable para llevar a cabo el canje de Puntos, que el Usuario presente una identificación oficial con fotografía, como (i) Credencial del IFE; (ii) Cédula Profesional; (iii) Pasaporte; (iv) Licencia de Conducir; entre otras, así como la Membresía Círculo**Azul** Telcel, de lo contrario no podrá realizarse el canje de Puntos.

En caso de que la línea del Usuario se encuentre en proceso de aclaración, no se podrá hacer uso de los Puntos, hasta que la aclaración haya sido finalizada.

VIGENCIA DE PUNTOS

Los Puntos adquiridos por el Usuario bajo el Programa Círculo**Azul** Telcel, tendrán una vigencia de 24 meses que comenzará a contar a partir de que cumplan 12 meses en Región 9 y 18 meses en Regiones 1 a 8. Sin embargo, en caso de que Telcel de por terminado el contrato de prestación de servicios por causas imputables al Usuario, los Puntos vencerán en el momento en que se de dicha terminación.

Para el canje, Telcel aplicará en primera instancia aquellos Puntos que se encuentren más próximos a su vencimiento.

El cliente tendrá 5 meses para reclamar alguna discrepancia en su estado de Puntos, después de este tiempo no se podrán realizar ajustes a los Puntos recibidos en cada periodo.

INFORMACIÓN DE PUNTOS

Los Usuarios podrán conocer información de los Puntos del Programa Círculo**Azul** Telcel, de las siguientes formas:

- Estado de Cuenta mensual;
- A través de Mi Telcel;
- En www.telcel.com/azul, en la opción ¡Consulta tus Puntos ahora!;
- A través del chat en línea en www.telcel.com opción Círculo**Azul** Telcel;
- A través de la SIM Card (chip) a partir de la versión V3;
- Desde su Telcel a la marcación *111;

- En Centros de Atención a Clientes Telcel, y
- Con Distribuidores Autorizados Telcel facultados para dichos efectos.

VIGENCIA DEL PROGRAMA CÍRCULOAZUL TELCEL

El Programa Círculo**Azul** Telcel tendrá una vigencia indefinida, sin perjuicio de que Telcel pueda darlo por terminado cuando lo estime conveniente, previo aviso al Usuario de 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de terminación.

En caso de que Telcel decida dar por terminado el Programa Círculo**Azul** Telcel, el Usuario podrá canjear sus Puntos Disponibles dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que haya sido notificado por Telcel sobre la cancelación del Programa Círculo**Azul** Telcel. Una vez terminado el Programa Círculo**Azul** Telcel y transcurrido dicho plazo, los Puntos Acumulados con que hubiere contado el Usuario, se tendrán por vencidos.

OTROS INFORMES.

Los Usuarios podrán obtener mayor información sobre el Programa CírculoAzul Telcel, marcando desde su Telcel a la línea telefónica de atención a clientes *111, en www.telcel.com/azul o directamente en un C.A.C.

La garantía de los productos adquiridos con Puntos quedará sujeta a los términos y condiciones establecidos en la póliza de garantía otorgada por el proveedor del producto que se adquiera.

Si por cualquier razón el Usuario cambia de Región, además del correspondiente cambio de número de cuenta y número de línea telefónica, tendrá que solicitar la transferencia de sus Puntos en cualquier Centro de Atención a Clientes de la nueva Región, hasta 60 días posteriores a la cancelación de la cuenta anterior, de lo contrario el Usuario perderá sus Puntos.

Telcel podrá incluir de tiempo en tiempo productos o servicios disponibles para canje dentro de los términos y condiciones presentes a través de anexos o de cualquier otra forma en la que Telcel estime conveniente, para lo cual informará al Usuario para su consulta a través de la página web www.telcel.com/azul

Telcel se reserva el derecho de cancelar o modificar en cualquier momento el Programa Círculo**Azul** Telcel, incluyendo sin limitar el catálogo de productos y servicios canjeables por Puntos. En caso de que el Programa Círculo**Azul** Telcel sea modificado, Telcel dará a conocer al Usuario dichas modificaciones a través de su página www.telcel.com/azul

En caso de no ser posible la entrega de algún producto o servicio previsto en el Programa Círculo**Azul** Telcel, Telcel se reserva el derecho de reemplazarlo por otro de valor igual o similar.

La participación del Usuario en el Programa Círculo**Azul** Telcel implica el conocimiento y aceptación del Usuario a los términos y condiciones aquí previstas.

Facturación.

Al momento de contratar los servicios bajo el sistema de Pospago, Telcel asignará al Cliente un ciclo de facturación mensual, cuya primera fecha de corte, en algunas ocasiones, puede resultar muy cercana a la fecha de contratación de los servicios. A partir de ésta, los cortes y pagos que se lleven a cabo de forma mensual en los mismos días, ejemplo:

Fecha de Contratación	Fecha de corte del Ciclo de Facturación Asignado al Cliente	Fecha de Emisión de la Primera Factura
29 de julio	Día 5 de cada mes	5 agosto

Debido a lo anterior en la primera factura que recibas, Telcel te facturará la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado por los días que tuviste servicio y hasta el primer corte de facturación, además de que aparecerá el cobro completo del Cargo Fijo Mensual correspondiente al mes siguiente, ya que los planes tarifarios se pagan por adelantado.

Telcel te enviará de manera mensual la factura que incluirá un Estado de Cuenta con: (i) todos los cargos por Servicios tasados durante el periodo de facturación correspondiente, (ii) el cargo mensual correspondiente al Equipo Provisto, de darse el caso; (iii) cualquier adeudo correspondiente a Servicios prestados en períodos de facturación anteriores; (iv) cualquier ajuste y/o descuento que Telcel haya realizado al Cliente y/o; (v) la aplicación de cualquier pago realizado por el Cliente durante el peridodo de facturación, También puedes consultar en el sitio web “Mi Telcel” (www.mitelcel.com), y solicitar que se envié a tu correo electrónico los CACs, Kioskos Telcel, Cajeros Automáticos, además de cualquier otro medio, presente o futuro, que la Telce pone a disposición de sus usuarios..

La factura está compuesta por tres partes: (i) Factura Fiscal, (ii) Talón de Pago y (iii) el Estado de Cuenta.

LA FACTURA FISCAL

En la que se incluye el monto a pagar, así como los impuestos que le son aplicables y los datos fiscales tanto de Telcel como del Cliente, así como los demás requisitos que según las autoridades competentes se requieren para poder utilizarla como deducible de impuestos.

Telcel te enviará mensualmente la Factura, misma que incluirá un Estado de Cuenta con:

a) todos los cargos por Servicios tasados durante el periodo de facturación correspondiente;

b) el cargo mensual correspondiente al Equipo Provisto, de darse el caso;

c) cualquier adeudo correspondiente a Servicios prestados en periodos de facturación anteriores;

d) cualquier ajuste y/o descuento que Telcel haya realizado, y/o

e) la aplicación de cualquier pago que hayas realizado durante dicho período de facturación.

De igual forma, en la Factura se realizará el desglose de los cargos realizados en 3 segmentos, siendo estos:

1. **Servicios de Telecomunicaciones**, el cual se integrará entre otros, por: a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario, b) los Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario, c) Servicios Complementarios contratados por el CLIENTE, como son los paquetes adicionales de voz, datos, y mensajes cortos (SMS) y d) Servicios Disponibles, como son, enunciativa, más no limitativamente: los Servicios de Roaming Internacional y de Larga Distancia Internacional;
2. **Otros Servicios provistos por Telcel**, en el cual se incluirán entre otros: a) los Servicios de Valor Agregado y/o Servicios Asociados ofrecidos por la Telcel, b) el cargo mensual por Equipo Provisto, de darse el caso, c) el Servicio de Detalle de Llamadas en Factura y d) los adeudos asociados al(os) Equipo(s) Provisto(s), incluido el monto correspondiente a la Pena Convencional por Equipo, y
3. **Servicios de Terceros**, en el que se incluirán de manera enunciativa más no limitativa: el cobro de la Fianza a la que se refiere la Cláusula Vigésimo Segunda – Garantías para el Cumplimiento de Obligaciones del Contrato, el cobro de primas de seguros para Equipos disponibles, Servicios de suscripción y descarga de contenidos provistos terceros.

TALÓN DE PAGO

Este sirve para que en caso de que pagues en ventanilla de cualquier CAC de Telcel o en el banco, lo presentes en la caja respectiva. Si pagas en alguna sucursal bancaria, asegúrate de que el cajero anote la línea de captura que viene marcada en el talón de pago de la institución bancaria donde estés realizando el pago.

ESTADO DE CUENTA

De igual forma, en el Estado de Cuenta se realizará el desglose de los cargos realizados en 5 segmentos, siendo estos:

a) Servicios de Telecomunicaciones Telcel, el cual se integra entre otros, por: a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario, b) los Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario, c) Servicios Complementarios contratados por el Cliente, como son los paquetes adicionales de voz, SMS y datos, y d) Servicios Disponibles, como son, los Servicios de Roaming Internacional y de Larga Distancia Internacional;

b) Servicios y Suscripciones de Telcel, en el cual se incluirán entre otros: a) los Servicios de Valor Agregado y/o Servicios Complementarios y Disponibles (pueden ser contratados por evento, semanal/mensual) y b) el Servicio de Detalle de Llamadas en Factura;

c) Servicios y Suscripciones de Terceros, se incluirán el cobro de la Fianza a la que se refiere la Cláusula Vigésimo Segunda – Garantías para el Cumplimiento de Obligaciones del Contrato, el cobro de primas de seguros para Equipos disponibles, Servicios Complementarios y Disponibles provistos terceros;

d) Equipo celular, se desglosa: (i) el cargo mensual por equipo (se verá reflejado a partir de la segunda factura posterior a la fecha de contratación), (ii) bonificación por pago oportuno (al corriente) del 100% del cargo mensual por equipo, si se cumple cualquiera de los 3 supuestos: (a) que domicilies el pago a través del cargo automático a tarjeta de crédito, (b) que el pago sea a través del cargo recurrente a una tarjeta de crédito, y (c) que realices el pago de tu factura en efectivo o cheque, en los CACs, DATs, o en las redes de sucursales bancarias autorizadas, así como en diversos establecimientos comerciales que se encuentran autorizados por Telcel para recibir dichos pagos, lo anterior aplicará siempre y cuando realices el pago dentro de los 30 días naturales después de tu fecha de corte.

e) Servicios por cuenta y orden de Terceros, son los servicios contratados; y los servicios especiales que son facturados por Telcel a nombre de terceros.

CARGOS NO RECONOCIDOS

En los casos en que el Cliente no reconozca algún cargo en su factura, deberá acudir al CAC de su elección, o comunicarse a través del CAT, Chat en línea o correo electrónico de Telcel, a fin de presentar la solicitud de aclaración correspondiente. Telcel deberá verificar el origen del cargo y en caso de que la aclaración resulte procedente a favor del Cliente y los importes de los cargos hayan sido previamente pagados, Telcel le dará al Cliente las siguientes opciones para el reembolso de los mismos: i) Que la cantidad pagada sea acreditada y considerada como saldo a favor para la factura del mes siguiente; (ii) realizar la acreditación con bonificación a la tarjeta de crédito registrada en sistema para cargos recurrentes; y/o (iii) la devolución en efectivo a través de Instituciones Bancarias en las cuales Telcel en ese momento tenga convenio.

En el caso que el cargo no reconocido no haya sido pagado previamente y la aclaración resulte procedente a favor del Cliente, Telcel realizará una acreditación del mismo directamente aplicable al saldo vigente y que podrá ser visualizada en la factura del mes siguiente.

En las solicitudes de aclaración de cargos no reconocidos, que por su naturaleza Telcel deba realizar una investigación detallada solicitando incluso información y apoyo a áreas internas de la empresa, el tiempo de respuesta de la aclaración será de hasta 15 días hábiles. Es importante considerar adicionalmente hasta 10 días hábiles correspondientes al tiempo que lleva el trámite administrativo para la acreditación del importe reclamado.

FACTURA ELECTRÓNICA

Ahora con Telcel puedes recibir tu Factura y Estado de Cuenta directo en tu correo electrónico. Disponible por 3 días después de tu fecha de corte. Puedes descargarla de forma fácil y segura desde cualquier lugar. Consúltala desde cualquier dispositivo móvil o computadora con conexión a Internet. Consulta los últimos 6 meses de tu Estado de Cuenta. Además contribuyes al medio ambiente.

Para solicitarla sólo debes ingresar a tu cuenta en el portal de autogestión Mi Telcel (www.mitelcel.com) o directamente en el CAC de tu preferencia.

Lugares para realizar el pago de Factura.

Formas de Pago.

Pago en Efectivo. - El Cliente podrá optar por realizar el pago de su factura mediante el pago en efectivo o cheque, en los CACs, DATs, o en las redes de sucursales bancarias autorizadas, así como en diversos establecimientos comerciales que se encuentran autorizados por Telcel para recibir dichos pagos, mediante la presentación de la factura. La red de instituciones bancarias autorizadas y los comercios son los siguientes:

Bancos	Comercios
BBVA Bancomer HSBC Santander Scotiabank – Inverlat Banorte IXE Inbursa Bajío Ci Banco Banamex	Sears Sanborns OXXO Telecom 7 Eleven

En caso de que realices tu pago con cheque y éste sea devuelto por parte de la institución bancaria respectiva, además de quedar obligado al pago inmediato del monto de la factura adeudada, deberás cubrir adicionalmente a Telcel el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, por concepto de pena convencional, de tal manera que Telcel pueda sufragar los gastos y comisiones que las instituciones bancarias cobran por dichas acciones.

Cargo automático a Tarjetas de Crédito aceptadas por Telcel.- Para estos efectos deberás proporcionar a Telcel los datos de la tarjeta de crédito de las instituciones crediticias (Visa, Master Card o American Express*) a la cual deseas que dichos cargos se realicen y, deberás otorgar autorización expresa para que Telcel realice dichos cargos de manera mensual.

Bajo esta opción es responsabilidad del Cliente contar en todo momento con el crédito suficiente para cubrir los cargos correspondientes, por lo que en caso de que Telcel intente realizar dichos cargos y la institución de crédito o bancaria los rechace por falta de crédito, o

porque la tarjeta fue cancelada o sustituida se considerará como falta de pago imputable y por lo tanto deberás cubrir de inmediato el monto adeudado, proporcionando otra tarjeta de crédito como medio de pago o utilizando cualquier otra forma de pago que Telcel tenga disponible.

* La incorporación y aceptación de la tarjeta está en función de las políticas de uso de su banco emisor.

Mediante cargo recurrente a una cuenta de cheques, o tarjeta de débito (Domiciliación).- Para solicitar la domiciliación de tu línea móvil a tu cuenta de cheques o tarjeta de débito**. Para el caso de domiciliación de cuenta de cheques, deberás acudir a un CAC y mostrar un estado de cuenta donde se refleje tu CLABE interbancaria o bien si decides pagar mediante tarjeta de débito deberás mostrarla para solicitar la aprobación bancaria respectiva, los bancos que podrás realizar este tipo de pago son los siguientes:

• Banamex

• BBVA Bancomer

• Afirme

• Banca Mifel

• Banorte

• Banjercito

• Banregio

• Bajío

• HSBC

• Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V.

• Interacciones

• Invex

• Banco Santander

• Ixe Banco

• Scotiabank Inverlat

** La incorporación y aceptación de la cuenta de débito está en función de las políticas de uso de su banco emisor.

Pago por teléfono con cargo a tarjeta de crédito marcando *111.- Se realiza el cargo a la tarjeta de crédito que autorices, el cargo se hace de manera manual y por única ocasión.

*No aplica en líneas de región 1 a 8.

Pago con tarjeta de crédito por Internet en el portal www.telcel.com.- Telcel ha puesto a disposición de sus Clientes dentro del sitio www.telcel.com el portal de Atención a Clientes

en Línea que permite administrar tu Telcel desde la comodidad de tu laptop o PC, ya sea que cuentes con un Plan de Renta Mensual o te encuentres en la modalidad de prepago, es decir bajo el Sistema Amigo; podrás realizar el pago de tu factura o recargar saldo de manera fácil y segura.

Telcel ha implementado el pago de factura bajo el sistema 3DSecure; es un Sistema de Seguridad para evitar fraudes a nuestros usuarios, el cual solicita una clave especial para pagos por Internet. Si el usuario no cuenta con ella, automáticamente se mostrará una pantalla del banco emisor de su tarjeta para que ingrese algunos datos de su último estado de cuenta y así pueda realizar sus pagos de forma segura. Este sistema de seguridad sólo aplica si el banco emisor de la tarjeta de crédito cuenta también con autenticación de 3DSecure.

Entra a la página de Telcel e ingresa al sitio Mi Telcel y empieza a disfrutar de las ventajas que tenemos para ti Siguiendo unos sencillos pasos podrás realizar el pago de tu factura como la recarga de saldo de manera muy rápida y segura.

Notas: Podrás solicitar por escrito cambios en el medio o la forma de pago y Telcel podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis crediticio que se efectúe y demás factores que Telcel considere en su momento. Por su parte, Telcel podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al Cliente dicha situación.

En cualquier caso, Telcel no requerirá al Cliente requisitos o garantías complementarias o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el Cliente haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago.

PRINCIPIOS GENERALES DE LA FACTURACIÓN DE TELCEL

a) Los servicios de voz utilizados por el Cliente, se cobran conforme a la tarifa aplicable por minuto o fracción de minuto redondeado al minuto siguiente

b) Sólo se facturarán aquellas llamadas que sean completadas. Se consideran llamadas completadas aquellas llamadas que logren establecer comunicación con el destino final, sin importar que sea a través de un tono de fax o sistema de buzón de voz. Por tal motivo en las llamadas en las que el destinatario no conteste o el número al que llames esté ocupado, no serán consideradas como llamadas completadas y por lo tanto no te serán facturadas

c) Una vez que la llamada se establezca y sea considerada como completada, se iniciará la contabilización de su duración efectiva a partir de que el Cliente oprimió la tecla de llamar y se terminará de contabilizar cuando cualquiera de las partes involucradas decida terminar la llamada o se interrumpa la llamada por algún motivo ajeno a éstas y no imputable a Telcel

d) Por lo que respecta al cobro de los servicios de datos, éstos se realizan en dos modalidades: (i) el cobro a granel o como servicio disponible; esto es, se cobra por

kilobytes utilizados; determinando cada 24 (veinticuatro) horas los kilobytes consumidos; y (ii) mediante la contratación de un Plan Tarifario de megabytes con servicio complementario, en el que por el pago de un Cargo Fijo Mensual consumes una cantidad preestablecida de datos y; en el supuesto de que excedas los bytes incluidos se cobrarán como cargos adicionales determinando la cantidad de kilobytes consumidos cada 24 (veinticuatro horas).

Suspensión de Servicios.

Telcel está facultada de conformidad con los términos del Contrato para suspender al Cliente la prestación de los servicios que ofrece en caso de que se verifiquen los siguientes supuestos:

a) No cubrir, por cualquier causa, el importe del Segmento 1 "Servicios de Telecomunicaciones" de la factura mensual en la fecha de pago respectiva;

b) Que el Equipo terminal no esté debidamente homologado;

c) Por notificación que se realice a Telcel en caso de robo o extravío del Equipo terminal;

d) Por exceder el Límite de Consumo Mensual convenido en el Contrato;

e) La falta de localización del Cliente;

f) Cualquier otra causa que te sea imputable y que presumiblemente ilícita la prestación de los servicios;

g) Por realización de Prácticas Prohibidas y/o cualquier otro acto ilícito; Se consideran Prácticas Prohibidas, la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier servicio, sin la autorización correspondiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y sin el consentimiento previo y por escrito de Telcel; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea este local o de Larga Distancia Nacional o Internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de Telcel evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de Telcel o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por un Equipo Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o la combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o la combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico ó publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; y (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes, y

h) Que Telcel detecte que la línea sea empleada a través de un Equipo terminal distinto a aquel señalado en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo terminal respectivo

El hecho de que Telcel suspenda los servicios al Cliente por cualquiera de las causas antes mencionadas, no significa que el Contrato celebrado con Telcel quede cancelado, y por lo tanto, el Cliente deberá continuar cumpliendo con sus obligaciones derivadas de dicho Contrato, incluyendo las de pago por concepto del Cargo Fijo Mensual y demás cantidades que se generen por consumos y servicios utilizados, hasta la terminación del Contrato respectivo. En caso contrario, Telcel estará facultado para terminar el Contrato en forma anticipada y cobrar la pena convencional que se haya estipulado en el Contrato por concepto de dicha terminación.

Interrupción del Servicio.

En caso que los Servicios se interrumpan de manera general por causas imputables exclusivamente a Telcel, Telcel compensará al Cliente la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar y, como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del mismo, contados a partir del inicio de dicha falla y durante el tiempo que dure la interrupción.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando: i) los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un período menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, ii) medie una concentración inusual de usuarios en una radiobase o conjunto de radiobases, iii) el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o iv) en aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones deconformidad con el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones, la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

Es **importante** recordarte que existen diversos factores que pueden variar la Cobertura Garantizada y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que utilices tu Equipo Terminal i) al interior de inmuebles, ii) estructuras subterráneas, iii) estacionamientos, iv) elevadores, v) helicópteros o en cualquier otro sitio o bajo cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

En caso de que Telcel realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los periodos de facturación posteriores a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo precisándose que podrás dar por terminado el Contrato aún y cuando se encuentre sujeto a un Plazo Forzoso, debiendo únicamente cubrir los adeudos por concepto de los servicios utilizados y el saldo pendiente de pago por concepto de Equipo Terminal.

Portabilidad: Cámbiate a Telcel.

¿A partir de cuándo puedo solicitar cambiarme a Telcel?

Puedes hacerlo en cualquier momento.

Al portarme a Telcel ¿Tendré los mismos servicios contratados anteriormente?

Podrás elegir cualquiera de los Esquemas de Cobro Amigo de Telcel (prepago) o el Plan de Renta (pospago) que mejor se adapte a tus necesidades de comunicación.

¿Me quedaré sin servicio en lo que se efectúa la portabilidad?

Para evitarte molestias, la ejecución de la portabilidad está programada para llevarse a cabo a las 2:00 AM con un tiempo máximo de ejecución de 2 horas.

Durante el periodo de ejecución, no contarás con servicio.

¿En cuánto tiempo se realiza mi cambio a Telcel?

El trámite se llevará a cabo en un plazo máximo de 24 horas a partir de que ingresaste tu solicitud, siempre y cuando lo hayas realizado entre las 11:00 y 17:00 horas del horario de referencia en día hábil. Opcionalmente podrás elegir la fecha efectiva de la portabilidad, la cual no podrá exceder de 5 días hábiles a partir de que ingreses tu solicitud.

¿Cómo sabré el estatus de mi solicitud de portabilidad?

Podrás consultar el estatus de tu trámite con el número ID de portabilidad que recibiste vía Mensaje de Texto (SMS) en la página en Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT): https://www.npcpub.neoris.com.mx/PublicWebsite/

¿En dónde consigo el formato de solicitud de portabilidad?

Este formato te será proporcionado en cualquier punto de contacto Telcel; en el caso de personas morales, contacta a tu Ejecutivo de Cuenta Telcel quien te lo proporcionará.

¿En dónde tramito mi solicitud de portabilidad?

Persona física:

- En puntos de contacto Telcel:
  - Centros de Atención a Clientes.

    - Distribuidores Autorizados Telcel.

Persona moral:

- A través de su Ejecutivo de Cuenta.

¿Tiene costo el trámite de portabilidad?

No, el trámite de portabilidad es gratuito.

Aviso de Privacidad.

Fecha de publicación: 30 de julio de 2015 | Versión No. 6

Identidad y domicilio del Responsable

RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo "Telcel") con domicilio en Lago Zurich 245, Plaza Carso, Edificio Telcel, Col. Ampliación Granada, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11529, Distrito Federal, México.

Datos personales que recaba Telcel y el no tratamiento de datos personales sensibles

Para la prestación de nuestros Servicios (según dicho término se define más adelante), y para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente aviso de privacidad, es necesario y/o exigido por la normatividad aplicable que Telcel utilice:

a) Sus datos personales de identificación, contacto, referencias, profesionales, financieros y/o patrimoniales.

b) Los datos de identificación y contacto de las personas que usted haya designado como referencias. Al proporcionar estos datos usted reconoce tener el consentimiento de dichas personas para el tratamiento de sus datos con fines de contacto y/o cobranza y/o para realizar investigaciones y monitoreos periódicos respecto de su historial crediticio.

Telcel no recaba ni trata datos personales sensibles.

Descripción de los Servicios

La información antes señalada es proporcionada voluntariamente por usted de manera directa o por cualquier medio de contacto y/o foro público de conexión en línea relacionados con: (i) los Servicios de Telecomunicaciones, Complementarios, Disponibles, de Terceros, de Larga Distancia u Otros Servicios Telcel, incluyendo sin limitar la prestación del servicio local fijo y móvil, usuario móvil visitante, servicios adicionales de telecomunicaciones y de valor agregado, servicios administrativos, servicios relacionados con seguros de cualquier tipo y/o garantía extendida y diversos en general (en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los "Servicios"), (ii) información técnica relativa al acceso y/o uso de los Servicios, entre la que se encuentra comprendida el IMEI o número de serie del equipo terminal, así como la fecha, hora y duración de acceso a servicios de transmisión de datos, y (iii) cualesquiera otros datos que se recaben de tiempo en tiempo con motivo de la prestación de los Servicios.

Finalidades primarias

Telcel tratará los datos personales antes descritos para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de la relación contractual y/o comercial de la prestación de los Servicios que incluyen: facturación y cobranza; realizar investigaciones y monitoreos periódicos sobre su

comportamiento crediticio; realizar visitas domiciliarias para validaciones de datos, entrega de productos y/o para la gestión de Servicios; el alta y/o baja y/o cambio y/o portabilidad de Servicios, equipos, planes; registro y gestión de servicios y/o aplicaciones, la prestación de Servicios por parte de terceros, incluyendo sin limitar servicios relacionados con cualquier tipo de fianzas, seguros y/o garantía extendida, así como contactarle a usted y a sus contactos y/o referencias para dar seguimiento a cualquier tema relacionado con los Servicios o con las presentes finalidades.

Finalidades secundarias

Telcel tratará sus datos personales para llevar a cabo alguna o todas las finalidades secundarias como:

a) Informarle del lanzamiento o cambios de nuevos productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de acuerdo a sus intereses de Telcel, así como de otras marcas y/o empresas afiliadas y/o subsidiarias de Telcel, incluyendo el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos;

b) Realizar estudios sobre hábitos de consumo y de mercado;

c) Cualquier otra actividad tendiente a promover, mantener, mejorar y evaluar los Servicios;

Si usted no desea que Telcel trate sus datos personales para alguna de las finalidades descritas en este apartado, por favor envíe un correo electrónico a datospersonales@telcel.com Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

Transferencias

Con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted, así como aquellas finalidades previstas en este Aviso de Privacidad, Telcel podrá transferir, sin requerir de su consentimiento, los datos personales necesarios a autoridades competentes en los casos legalmente previstos; a terceros tanto nacionales como extranjeros, intervinientes en la prestación de los servicios solicitados por usted; así como aquellas empresas afiliadas y/o subsidiarias de Telcel para que éstas le puedan contactar, directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de promoción y/u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas subsidiarias y/o afiliadas de Telcel pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con Telcel o de manera independiente. Le informamos que dichas empresas operan bajo políticas de privacidad que cumplen con las disposiciones aplicables correspondientes. Para efectos del presente Aviso de Privacidad, afiliada significa respecto de una empresa determinada cualquier otra empresa que, directa o indirectamente, a través de uno o más intermediarios tiene el control, es controlada o se encuentra bajo el control común de la empresa especificada.

Medio y procedimiento para ejercer Derechos ARCO y/o revocación de consentimiento para el tratamiento de datos personales

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo "Derechos ARCO"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico al Departamento de Datos Personales de Telcel a la dirección datospersonales@telcel.com donde se le atenderá en tiempo y forma.

Su petición deberá ser realizada a través del Formulario Único para Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales (en lo sucesivo el "Formulario") que se encuentra a su disposición en la página web www.telcel.com y contiene todos los elementos para poder atender su solicitud conforme a la normatividad. Para que el Departamento de Datos Personales de Telcel pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal, deberá acreditar correctamente su identidad para lo que es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

En caso de que la información proporcionada en el Formulario sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Departamento de Datos Personales de Telcel, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

El Departamento de Datos Personales de Telcel le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta. La respuesta se dará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en el Formulario.

Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos personales

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud al Departamento de Datos Personales de Telcel a la dirección datospersonales@telcel.com Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se regirán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, el Departamento de Datos Personales de Telcel lo registrará en el listado de exclusión propio de Telcel con el objeto de que usted deje de recibir nuestras promociones.

Aviso sobre uso de "cookies" en la página en Internet www.telcel.com

Telcel utiliza varias tecnologías para mejorar la eficiencia de sus sitios web, incluyendo su experiencia cuando navega por dichos sitios. Entre estas tecnologías se incluye el uso de

cookies. Las cookies son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada usuario para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente pueda utilizar. Esta información permite identificarle y guardar sus preferencias personales para brindarle una mejor experiencia de navegación. Le recordamos que usted puede deshabilitar o ajustar el uso de cookies siguiendo los procedimientos del navegador de internet que utiliza.

Medio para comunicar cambios al Aviso de Privacidad

Telcel se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, Telcel publicará dichas modificaciones en el sitio web www.telcel.com e indicará la fecha de última versión del aviso. Le recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de informarse si ocurre algún cambio al presente.

Para cualquier duda en materia de privacidad de datos que le competa al Departamento de Datos Personales de Telcel, por favor envíe un correo electrónico a datospersonales@telcel.com y con gusto será atendida.

Si estás interesado en ejercer tus derechos ARCO, por favor descarga el "Formulario Único para el Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación de Uso o Divulgación de Datos Personales" (disponible en www.telcel.com) y envíalo al correo: datospersonales@telcel.com.

IMPORTANTE: El Aviso de Privacidad está sujeto a cambios sin previo aviso. Consulta el Aviso de Privacidad vigente en www.telcel.com.

Trámites.

IDENTIFICACIONES OFICIALES ACEPTADAS POR TELCEL

Las identificaciones oficiales aceptadas por Telcel son las siguientes:

- Credencial de elector vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE);
- Pasaporte vigente emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) (Aplica sólo para mexicanos);
- Cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública (SEP);
- Licencia para manejar vigente expedida por la Autoridad correspondiente a la Entidad Federativa;
- Cédula de Identificación de la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) con número de matrícula y fecha de expedición (sólo es válida para elementos activos de las Fuerzas Armadas de México), y
- Forma Migratoria FM2, FM3 o Credencial de Forma Migratoria Mútiple expedida por la Secretaría de Gobernación (SEGOB) a través del Instituto Nacional de Migración (INM).

COMPROBANTES DE DOMICILIO ACEPTADOS POR TELCEL

Los comprobantes de domicilio aceptados por Telcel son:

- Credencial de elector vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), cuando ésta muestre el domicilio y el mismo se encuentre dentro del área geográfica de contratación;
- Recibo telefónico o de televisión de paga de cualquier compañía;
- Recibo de agua o predial. El recibo deberá corresponder a un periódo no mayor a 6 meses atrás a la fecha que se presente;
- Estado de cuenta bancario a nombre del titular de la línea;
- Recibo de luz expedido por CFE;
- Copia del contrato de arrendamiento junto con el recibo de pago vigente que contenga requisitos fiscales (a nombre del titular);
- Recibo y/o comprobantes de Gas Natural;
- Alta de Hacienda se acepta para personas físicas con actividad empresarial (a nombre del titular), o
- Factura de Telcel de otra línea activa, o de otros operadores móviles, con una antigüedad mayor a 6 meses (a nombre del titular).

Para personas físicas el comprobante de domicilio no deberá estar a nombre de una persona moral. Para personas morales, el comprobante deberá estar a nombre de dicha persona moral o de la entidad gubernamental correspondiente.

Tratándose de personas morales, la escritura en la cual conste el poder o poderes del representante legal deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del apoderado o representante legal el cual deberá contar con poder general para actos de administración y de dominio, denominación o razón social, duración y nombramiento del representante legal, y
- Sello de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio o del Registro de Personas Morales.

En caso de que el trámite se lleve a cabo a través de un tercero o propio, será necesario que se cubran los siguientes requisitos:

Personas físicas:

- Presentar carta poder simple firmada por el poderdante, el apoderado y 2 testigos;
- Original y copia simple de la identificación oficial vigente del apoderado y poderdante;
- Los requsitos específicos correspondientes al trámite que se realiza, y
- Los formatos requeridos debidamente firmados con tinta negra o azul por el poderdante. Estos son proporcionados en los CACs.

Personas morales:

- Original y copia simple del instrumento notarial o de correduría en el que consten los poderes con los que actúa el representante legal o apoderado;
- Original y copia simple de la identificación oficial vigente del representante legal o apoderado;
- Los requsitos específicos correspondientes al trámite que se realiza, y
- Los formatos requeridos debidamente firmados con tinta negra o azul por el representante legal. Estos son proporcionados en los CACs.

ACLARACIONES	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111
¿Quién lo puede hacer?	El titular de la línea celular o un tercero con carta poder simple o el representante legal/apoderado tratándose de personas morales.

CONTRATACIÓN DE UNA LÍNEA EN AMIGO DE TELCEL (PREPAGO)	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC, DAT o Cadena Comercial.
¿Requisitos?	No se requiere mayor requisito que solicitar la compra de un Amigo Chip o Chip Express y cubrir el costo de la tarjeta inteligente (SIM Card).

CONTRATACIÓN DE UN PLAN TARIFARIO (POSPAGO)	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o DAT.
¿Requisitos?	**Personas físicas:** • Identificación Oficial; • Comprobante de domicilio; • Contar con una fianza que cubra la totalidad de los cargos facturados y adeudados en caso de incumplimiento de pago o adherirse a la que Telcel tiene contratada; • Realizar el depósito en garantía o pago de renta(s) por adelantado, según sea el caso; • Presentar la tarjeta de crédito en la que se solicite realizar el cargo domiciliado de los servicios facturados (cuando aplique); • Firmar el Contrato de Prestación de Servicios. **Personas Morales:** • Identificación oficial vigente del representante legal; • Original o copia certificada y copia simple del acta constitutiva, así como, del instrumento en el que se contenga el poder del representante legal (para actos de administración);

	• Cédula del RFC de la persona moral; • Comprobante de domicilio a nombre de la empresa; • Contar con una fianza que cubra la totalidad de los cargos facturados y adeudados en caso de incumplimiento de pago o adherirse a la que Telcel tiene contratada; • Realizar el depósito en garantía o pago de renta(s) por adelantado, según sea el caso; • Presentar la tarjeta de crédito corporativa en la que se solicite realizar el cargo domiciliado de los servicios facturados (cuando aplique). • Identificación oficial vigente de quien firma la tarjeta corporativa, y • En caso de contar con domicilio de correspondencia distinto al domicilio fiscal, presentar original y copia del comprobante de domicilio de correspondencia.

CAMBIO DE NÚMERO	
PLAN TARIFARIO (POSPAGO)	
¿Dónde los puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	• Presentarse el titular de la línea con identificación oficial vigente o un tercero con carta poder simple; • Tener el Equipo Terminal a la mano, y • Realizar el pago correspondiente.
Procedimiento	El Cliente debe solicitar el cambio de número móvil y realizar el pago por la cantidad correspondiente por concepto de cambio de número móvil.

AMIGO DE TELCEL (PREPAGO)	
¿Dónde los puedo hacer?	En cualquier CAC o través del *111
¿Requisitos?	• Presentarse el titular de la línea con identificación oficial vigente o un tercero con carta poder simple; • Tener el Equipo Terminal a la mano, y • Realizar el pago correspondiente.
Procedimiento	El Cliente debe solicitar el cambio de número móvil y realizar el pago por la cantidad correspondiente por concepto de cambio de número móvil.

CAMBIO DE PLAN TARIFARIO (POSPAGO)	
¿Dónde los puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111.
¿Requisitos?	• Identificación oficial vigente del titular o un tercero con carta poder simple. En el caso de personas morales, del Representante legal. • Realizar la solicitud y pago correspondiente (en caso de aplicar). • Presentar el Equipo Terminal.
Procedimiento	• El Cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o si número de cuenta, nombre completo o razón social; • El Cliente debe contar con un Equipo Terminal que sea compatible con la red de Telcel; • El Cliente debe presentar su identificación oficial vigente o el poder notarial correspondiente en caso de tratarse de una persona moral.

	Asimismo, deberá presentar una carta solicitando el cambio de plan. • El Cliente debe pagar la diferencia del depósito en garantía, en caso de ser aplicable, y la compensación correspondiente si el cambio de plan se hace de un plan superior a uno inferior (la compensación aplica únicamente si la línea se encuentra sujeta a un plazo mínimo de contratación).

CAMBIO DE DOMICILIO (POSPAGO)	
¿Dónde los puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111.
¿Requisitos?	• Identificación oficial vigente del Titular o del representante legal, según sea el caso; • Comprobante de domicilio del nuevo domicilio a registrar a nombre del Titular o de la persona moral, según sea el caso (el comprobante no podrá tener una antigüedad mayor a dos meses atrás del mes en curso). En ningún caso se aceptarán comprobantes de domicilio con la leyenda "Pago Inmediato".
Procedimiento	• El Cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o su número de cuenta y nombre completo o razón social. • El Cliente debe presentar su identificación oficial vigente, tratándose de personas físicas, y el poder correspondiente tratándose de personas morales. • Solicitar el cambio de domicilio.

CAMBIO DE PROPIETARIO (CESIÓN DE DERECHOS)	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC.

¿Requisitos?	**Personas físicas:** • Identificación oficial vigente del titular y de la persona a quien se vaya a ceder los derechos (titularidad) de la línea. • Llenar el formato de cesión de derechos que le sea proporcionado en el CAC. • La línea debe tener más de 6 meses activa. • Comprobante de domicilio del Cesionario. • El Cesionario deberá firmar el Contrato de Prestación de Servicios. • El Cesionario deberá realizar el depósito de garantía que corresponda. • El Cedente deberá liquidar el total de la última factura generada. **Personas morales:** • Acta constitutiva de la empresa. • Cédula del RFC. • Comprobante de domicilio de la empresa. • Identificación oficial del Representante Legal. • Cheque nominativo por el total de la primera renta a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. • Realizar el depósito en garantía que corresponda. • Presentar la tarjeta de crédito corporativa en la que se solicite se realice el cargo domiciliado.

Procedimiento	• El Cedente y el Cesionario deben presentarse a un CAC a firmar la documentación correspondiente. • Telcel verificará que el Cesionario cumpla con los requisitos. • Se siguen los mismos pasos que al proceso de contratación de línea Pospago.

SUSPENSIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111 o del portal de autogestión Mi Telcel
¿Requisitos?	Pospago / Prepago • Identificación oficial vigente del titular o representante legal. • En su caso el Cliente deberá proporcionar la información que se le solicite con base en las políticas de seguridad de la empresa, para evitar que un tercero ajeno al titular suspenda la Línea.
Procedimiento	• El Cliente debe comunicarse con Telcel para pedir la suspensión por robo o extravío. • Telcel verificará que quien solicita la suspensión sea el Titular de la línea. • En caso de robo y que el Equipo Terminal del Cliente cuente con Protección Movil Telcel, el asesor le orientará para hacer efectiva la repocisión del Equipo. • Telcel proporcionará una clave de reporte de robo o extravío. Esta clave será posteriormente solicitada al Cliente para la reactivación de la línea, previa sustitución del chip inteligente SIM Card.

REACTIVACIÓN POR ROBO	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC, CAT o del portal de autogestión Mi Telcel
¿Requisitos?	Pospago / Prepago • Identificación oficial vigente del titular o representante legal, según sa el caso. • Presentar el Equipo Terminal. • Factura o carta responsiva firmada por el titular. • Realizar el pago del chip inteligente SIM Card.
Procedimiento	El representante legal, tratándose de personas morales, o el titular, en caso de personas físicas, son las personas autorizadas para solicitar la reactivación de una línea por robo o extravío. Es necesario que el Cliente proporcione a Telcel la clave de robo o extravío que le fue proporcionada al momento de realizar el reporte y solicitud de suspensión de la línea.

CAMBIO DE FORMA DE PAGO	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC, CAT o del portal de autogestión Mi Telcel
¿Requisitos?	• Identificación oficial vigente del titular o representante legal, según sea el caso. • No tener adeudo en la(s) línea(s) con Telcel. Adicionalmente y dependiendo el tipó de movimiento se debe presentar: De Efectivo a Tarjeta de Crédito • Presentar tarjeta de crédito a nombre del titular, en caso de Persona Moral la tarjeta de crédito

	debe ser corporativa o empresarial a nombre del representante legal. Cambio de forma pago • Depósito en garantía de acuerdo al plan de renta contratado. Domicialización de la cuenta para cargo automático • Presentar tarjeta de debéto o último estado de cuenta bancario o número de CLABE.

CAMBIO DE REGIÓN	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	**Personas físicas:** • Identificación oficial vigente del titular. • Comprobante de domicilio expedido en esa región. • Fatura o carta responsiva firmada por el titular. • Equipo terminal con batería cargada. • Solicitar la cancelación por cambio de región por escrito. • Realizar el pago correspondiente. **Personas morales:** • Identificación oficial vigente del representante legal. • Acta constitutiva de la empresa. • Comprobante de domicilio de la empresa. • Depósito en garantía de acuerdo con el plan tarifario o tarjeta de crédito

empresarial corporativa a nombre del representante legal.

- Factura o carta responsiva firmada por el titular.
- Equipo terminal con batería cargada.
- Solicitar la cancelación por cambio de región por escrito.
- Realizar el pago correspondiente.

CANCELACIÓN DE LÍNEA POSPAGO	
¿Dónde lo puedo hacer?	A través de cualquier medio disponible para la contratación del servicio incluyendo los electrónicos.
¿Requisitos?	• Solicitar la cancelación del servicio a través d ecualquiera de los medios de atención a clientes disponibles de Telcel.
Procedimiento	• La cancelación se puede hacer por el titular de la línea tratándose de personas físicas, y para personas morales el representante legal. • La cancelación podrá realizarse por cualquier medio disponible para realizar una contratación, incluyendo los electrónicos.

RECONTRATACIÓN DE LA LÍNEA CELULAR	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC.
¿Requisitos?	**Personas físicas:** • Identificación oficial vigente del titular. • Comprobante de domicilio. • Depósito en garantía. En caso de tener un depósito, presentar el

comprobante original y pagar la diferencia (de ser necesario).

- Factura del Equipo Terminal o carta resposiva firmada por el tiutlar.
- Equipo Terminal con batería cargada.
- Saldar adeudo de la cuenta anterior.
- Realizar pago del Chip Inteligente SIM Card.

Personas morales:

- Identificación oficial vigente del representante legal.
- Acta constitutiva de la empresa.
- Cédula del RFC.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cheque nominativo por la 1ra renta de acuerdo con el Plan contratado a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
- Acta constitutiva de la empresa.
- Cédula del RFC.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cheque nominativo por la 1ra renta de acuerdo con el Cargo Fijo Mensual del Plan contratado a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
- Factura o carta responsiva firmada por el titular.
- Equipo terminal con batería cargada.
- Saldar adeudo de la cuenta anterior.
- Realizar pago de Chip Inteligente (SIM Card).

Procedimiento	Se siguen los mismos pasos que en el proceso de contratación de línea Pospago.

APLICACIÓN Y/O DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS EN GARANTÍA	
¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	• Presentarse el titular de la línea con identificación oficial vigente. • No tener adeudo en la línea respecto de la cual se solicita la aplicación o devolución del depósito en garantía. • Haber cumplido con el plazo mínimo de contratación contratado y haber solicitado la cancelación del servicio. • Presentar el comprobante del depósito en garantía realizado.

IMPORTANTE: Una vez realizada la cancelación correspondiente, Telcel no requerirá el cobro de cualesquier concepto generado en fecha posterior a la misma. No obstante, la empresa estará facultada para cobrar al Usuario, cualquier tipo de adeudo que éste tenga.

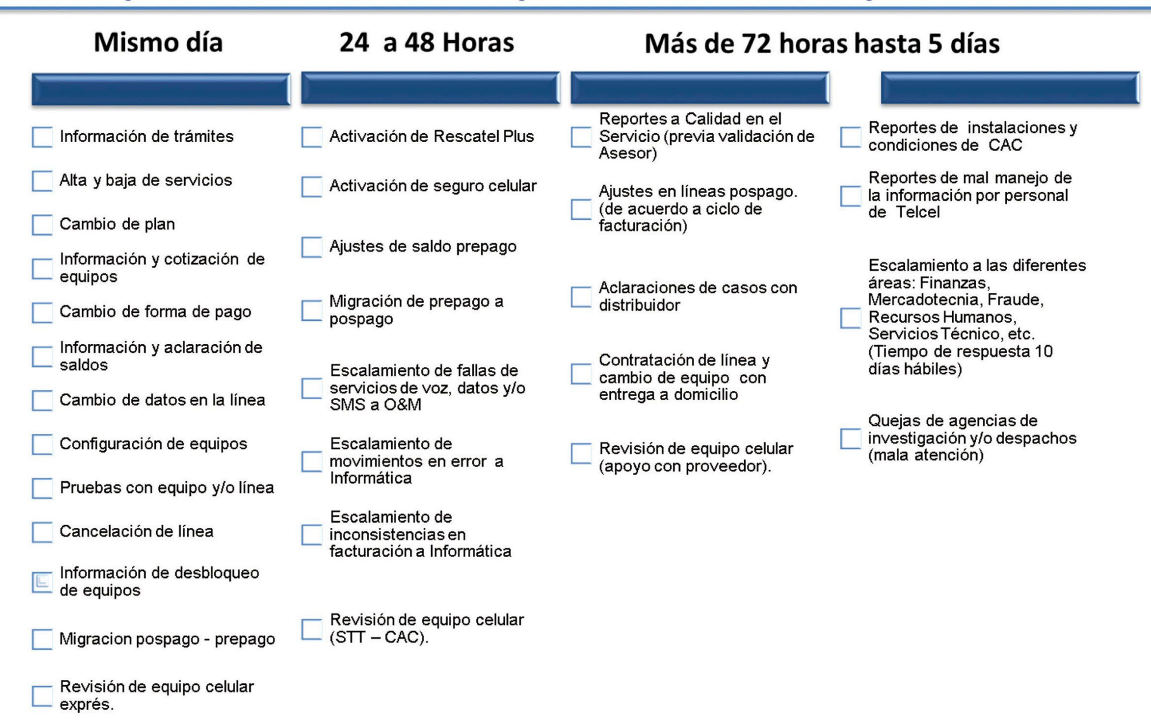
REPOSICIÓN DE EQUIPO CELULAR ROBADO (EQUIPO ASEGURADO CON INBURSA "SEGUCEL")

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o DAT
¿Requisitos Asegurado?	• Acta certificada ante el Ministerio Público y ratificación de la misma • Carta de reclamación del seguro (anotando nombre del titular, número de teléfono y su clave de suspensión proporcionada por Telcel) • Identificación oficial vigente • Factura del equipo y/o contrato de servicio Telcel, original
¿Requisitos Telcel?	• Última factura de Telcel pagada (donde aparezca el cargo del seguro) • Certificado de inspección (opcional) • Identificación oficial • Vale Inbursa • Finiquito firmado por el titular o Representante Legal • Realizar el pago correspondiente
Procedimiento	El Cliente: • Debe comunicarse al área de Telemarketing de Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. y proporcionar su clave de suspensión del servicio • Debe levantar un acta ante el Ministerio Público y ratificarla y presentarse en las oficinas de Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. • Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. elabora una "Carta de Finiquito" y un "Vale de Teléfono Celular" y los entrega al usuario para que asista a un CAC o DAT de Telcel para la reposición de su Equipo terminal • Telcel una vez recibidos todos los documentos los coteja e indica al usuario el importe a cubrir del deducible más la cantidad que resulte de la depreciación del equipo celular y elabora la factura • Una vez cubierto los costos de depreciación y deducible por el Cliente, Telcel entrega el equipo celular al Cliente y se firma el acuse de recibo correspondiente

CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS

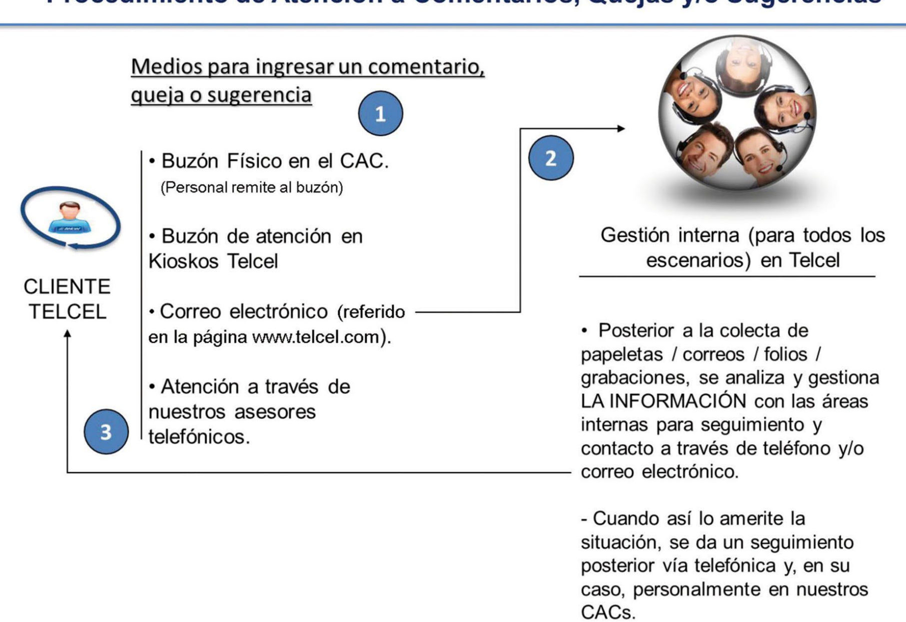
¿Dónde lo puedo hacer?	En web, CATs, CACs o Kioscos TELCEL
¿Dónde lo puedo hacer?	Telcel tiene disponibles para sus Clientes diversos medios para recibir consultas, reclamaciones y quejas, los cuales son: • Correo electrónico habilitado en el sitio web de Telcel, disponible las 24 horas del día • CATs mediante las marcaciones *264, *111 y 01800 • CACs ubicados en todo el país • Kioscos TELCEL
Procedimiento	• Servicio a Clientes a través del canal telefónico, contacta al usuario para corroborar los datos registrados por el Cliente • Hecho lo anterior, se canaliza al área responsable, quien realizará la revisión correspondiente e informará la solución a Servicio a Clientes • Para efectos de aquellas consultas, reclamaciones o quejas, que no hubiesen sido solucionadas al momento, Telcel dará respuesta en un máximo de 30 días • En los demás casos, Servicio a Clientes contactará al Usuario para darle retroalimentación e informarle sobre los trabajos internos ejecutados y/o los resultados de las acciones conducentes

Tiempos Máximos de Respuesta a los Principales Trámites



Mismo día	24 a 48 Horas	Más de 72 horas hasta 5 días	
Información de trámites	Activación de Rescatel Plus	Reportes a Calidad en el Servicio (previa validación de Asesor)	Reportes de instalaciones y condiciones de CAC
Alta y baja de servicios	Activación de seguro celular	Ajustes en líneas pospago. (de acuerdo a ciclo de facturación)	Reportes de mal manejo de la información por personal de Telcel
Cambio de plan	Ajustes de saldo prepago	Aclaraciones de casos con distribuidor	Escalamiento a las diferentes áreas: Finanzas, Mercadotecnia, Fraude, Recursos Humanos, Servicios Técnico, etc. (Tiempo de respuesta 10 días hábiles)
Información y cotización de equipos	Migración de prepago a pospago	Contratación de línea y cambio de equipo con entrega a domicilio	Quejas de agencias de investigación y/o despachos (mala atención)
Cambio de forma de pago	Escalamiento de fallas de servicios de voz, datos y/o SMS a O&M	Revisión de equipo celular (apoyo con proveedor).	
Información y aclaración de saldos	Escalamiento de movimientos en error a Informática		
Cambio de datos en la línea	Escalamiento de inconsistencias en facturación a Informática		
Configuración de equipos	Revisión de equipo celular (STT – CAC).		
Pruebas con equipo y/o línea			
Cancelación de línea			
Información de desbloqueo de equipos			
Migracion pospago - prepago			
Revisión de equipo celular exprés.			

Procedimiento de Atención a Comentarios, Quejas y/o Sugerencias



Atención a Clientes.

Telcel ha diseñado distintos medios y espacios para estar cerca de ti y poder ofrecerte toda la información en el momento que lo necesites.

¿A dónde ir?

Estos son los Medios de Atención de Atención a Clientes que puedes consultar:

Página de Internet: www.telcel.com

¿Qué es?

Aquí descubrirás el perfil corporativo de Telcel así como información comercial de todos los productos y servicios que ofrecemos, organizada por módulos:

a) Personas;
b) Empresas;
c) Internet móvil Telcel;
d) Mi Telcel;
e) Banda Ancha Móvil, e
f) iTelcel.

¿Qué puedes hacer?

En general, puedes buscar toda la información que necesites sobre líneas en Prepago (Amigo) y el detalle de la gama completa de Planes Tarifarios de voz y datos, como renta mensual, minutos incluidos y requisitos de contratación. También puedes conocer en qué consisten y como se contratan los Servicios Adicionales, equipos, promociones y más.

ATENCIÓN A CLIENTES EN LÍNEA (CHAT)

¿Qué es?

Ayuda en línea es el portal que te permite resolver dudas sobre tu línea o servicio Telcel desde la comodidad de tu computadora ya sea que cuentes con un Plan Tarifario o Amigo. El registro y uso del servicio no tiene costo, sólo ingresa a www.telcel.com y ubica el Chat en la parte inferior derecha de tu pantalla.

¿Qué puedes hacer?

Con ayuda en línea puedes consultar y hacer trámites como aclaraciones de saldos, configuración de equipos, información de promociones, suspensión o reactivación por robo, entre otros.

KIOSCOS TELCEL

¿Qué son?

Los Kioscos Telcel son módulos de auto atención que se encuentran en los CAC´s y en varias plazas comerciales, los cuales están destinados a acercar una amplia variedad de aplicaciones. Son espacios móviles donde el público en general tiene acceso a servicios de datos para sus dispositivos móviles. Esta experiencia tiene dos tipos de enfoque: el entretenimiento y la comunicación, a través de ellos se puede conocer y aprender diversas actualizaciones de los equipos, todo en un solo lugar con asistencia de los expertos de Telcel, quienes ayudarán a familiarizarse con los servicios y brindarán consejos de cómo sacar las mayores ventajas de la tecnología que ofrece Telcel.

¿Qué puedes hacer?

Si tienes un Plan tarifario: Consulta de Saldo, Estado de Cuenta o Círculo Azul.

Si tienes amigo: consulta de Saldo Amigo.

Para todos: servicio Técnico, Atención a Clientes en Línea, Portabilidad, Consulta de Equipos, Descargas Gratis y Servicios de Valor Agregado.

CAJEROS ATM TELCEL

¿Qué son?

Son los módulos de auto-atención en los cuales tus clientes pueden realizar pagos y consultas.

¿Qué puedes hacer?

Pago de facturas y compra de Saldo.

Consulta de Estado de Cuenta y Saldo al Corte.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO (*264 Y *111)

¿Qué es?

Lo Centros de Atención Telefónica son espacios donde puede obtenerse diversa información de Telcel en una sola llamada. Puedes acceder a ellos, llamando **sin costo**desde tu Equipo Terminal al *111, en la modalidad de Pospago y *264 en Prepago (Sistema Amigo).

Adicionalmente, cada una de las regiones celulares en las que está dividido el país tiene un número 01800 sin costo disponible para ti. Consulta la marcación correspondiente a tu zona en tu factura Telcel o bien en la sección "Atención a Clientes" de nuestro sitio www.telcel.com en Internet.

También ponemos a tu disposición los siguientes números de serivicio con costo:

Región	Prepago	Pospago
1	664 647 6834	664 633 3300
2	662 259 9172	662 259 9111
3	614 1801700	614 1801701
4	818 3194652	818 3194020
5	333 6690252	
6	442 2495370	442 2495391
7	222 2020100	222 2022525
8	999 9302170	999 9303540
9	55 25813344	55 25813333

¿Qué puedes hacer?

Los servicios que puedes efectuar, entre otros son:

- Suspensión o reactivación de servicio por robo o extravío de tu Equipo Terminal;
- Consulta o aclaración de saldos o cualquier asunto relacionado Telcel o el servicio;
- Cambios de domicilio;
- Activar o cambiar números gratis, números frecuentes, además de cancelar o dar de alta un servicio;
- Solicitar información sobre planes, promociones, Círculo Azul y otros servicios;
- Asesoría técnica de equipos o líneas;
- Presentar reportes de fallas;
- Información para contratación o cancelación de líneas; y

- Asistencia de servicios de datos.

CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES (CAC´S)

¿Qué son?

Son los Centros de Atención Personalizada de Telcel que están ubicados estratégicamente en todo el país.

¿Qué puedes hacer?

- Contratación de una línea en Prepago y Pospago;
- Compra de Equipo terminal;
- Compra de Amigo Kit;
- Cambio de número;
- Cambio de Sim Card;
- Portabilidad;
- Migraciones;
- Cambio de datos;
- Cambio de Región;
- Cesión de Derechos;
- Revisión Técnica de Equipo terminal, o
- Aclaraciones.

SERVICIO TÉCNICO TELCEL (STT)

¿Qué es?

Es un Centro de Atención Especializada en el que recibirás asesoría profesional de técnicos altamente capacitados de las principales marcas fabricantes de Equipos terminales.

¿Qué puedes hacer?

Podrás realizar trámites dentro y fuera de garantía, revisión, reparación y configuración de tu Equipo terminal en el menor tiempo posible y con la calidad y seguridad que sólo Telcel te puede dar.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y PROFECO

Además de lo mencionado, pensando en nuestros usuarios, junto con la PROFECO y el IFT se han implementado diversas opciones, que ayudan a la solución más eficaz de controversias por medio de la conciliación:

- CONCILIANET

Es un módulo de solución de controversias a través de Internet, que permite al usuario presentar sus quejas desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet, llevándose a cabo las audiencias de conciliación en una sala virtual, eliminando de esta manera las filas, la espera y el papel. Fuimos invitados por la PROFECO a participar en este proyecto en razón de los avances en soluciones en los que hemos trabajo.

- CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

A través del número 01 800 900 6565, se lleva a cabo la Conciliación Telefónica Inmediata, que ofrece servicio a las nueve regiones del país para resolver quejas de consumidores en cuestión de minutos, con un alto porcentaje de efectividad.

- SOY USUARIO (IFT)

Es un portal en Internet para la solución de controversias, que permite al usuario presentar sus quejas desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet, a través de la página en Internet del IFT: https://www.soyusuario.ift.org.mx/

MI TELCEL

¿Qué es?

Es un sitio de autogestión en Internet a través del cual los usuarios de Telcel tienen acceso a herramientas que los ayudan en la autogestión de tu línea y servicios contratados, así como, te permite consultar en línea información importante o bien activar o desactivar servicios o recibir asistencia vía Chat.

¿Qué puedes hacer desde Mi Telcel?

Si tienes un Plan Tarifario (pospago) consulta sin costo:

- Estado de Cuenta y Factura;
- Detalle de llamadas nacional;
- Saldo;
- Consumos de datos;
- Puntos Círculo**Azul**;
- Fecha de corte, entre otros.

Además:

- Paga tu Factura en línea;

- Recarga Saldo a líneas Amigo;
- Contrata y da de baja servicios adicionales, y
- Gestiona tu lista de Números Gratis, entre otros.

Si tienes una línea de Amigo de Telcel (prepago), consulta sin costo:

- Tu Saldo y vigencia;
- Estado de Cuenta Amigo, y
- Consumo de datos; entre otros.

Además:

- Recarga Saldo a tu Amigo con cargo a tarjeta de crédito;
- Gestiona tu lista de Números Gratis y Frecuentes, y
- Contrata y cancela servicios adicionales, entre otros.

Consideraciones

- El sitio está desarrollado para ser utilizado con cualquier explorador: Mozilla, Explorer, Safari, Chrome, etc.;
- El registro en Mi Telcel solo se puede realizar si la línea está activa;
- En Pospago el envío de factura por correo electrónico no cancela el envío a través de correo o mensajería;
- En Pospago, las líneas que tengan contratado el detalle de llamadas, es necesario activar los módulos restringidos para que puedan visualizarlo en Atención a Clientes en Línea;
- En Pospago, pago de factura de forma segura, y
- Las líneas corporativas no pueden consultar la factura en línea ni activar el envío de factura por correo electrónico.

Políticas de Servicio.

POLÍTICA DE APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES

Planes de Renta (Pospago) contratados a partir del 12 de agosto de 2014

Aplica para Planes Tarifarios (Pospago) contratados a partir del 12 de agosto de 2014.

A continuación se detalla la política de aplicación de penas convencionales que Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., en adelante ("Telcel" o "la Empresa"), aplica a todos los Clientes que hayan contratado un Plan Tarifario (Pospago) a partir del 12 de agosto de 2014, cuya vigencia se encuentre sujeta a un Plazo Forzoso, que deseen dar por terminada de manera anticipada la relación contractual adquirida con la Empresa.

Inicialmente, es importante resaltar que el Cliente, al momento de realizar la contratación de su Plan Tarifario, tiene la libertad de decidir el Plazo Forzoso al que desea comprometerse y sujetarse. Por lo tanto, si el Cliente da por terminada su relación contractual con Telcel de forma anticipada al Plazo Forzoso al que se comprometió, deberá cubrir por concepto de Pena Convencional la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Mensual por Equipo correspondiente al equipo adquirido, por los meses restantes del Plazo Forzoso.

Por ejemplo:

Si el Cliente contrata un Plan Tarifario cuyo Cargo Mensual por Equipo fuera de $150.00 mensuales, sujeto a un Plazo Forzoso de 12 meses, y decidiera dar por terminada de manera anticipada su relación contractual con Telcel en el sexto mes; el suscriptor deberá cubrir por concepto de Pena Convencional la cantidad que resulte de multiplicar $150.00 por los 6 meses restantes, es decir, para el ejemplo que nos ocupa, la cantidad de $900.00.

Finalmente, se reitera a los Clientes que con el propósito de proveer toda la información necesaria para el caso en que decidan solicitar la terminación anticipada de su Contrato, Telcel les informará en cada factura mensual, el monto calculado que deberá pagar como Pena Convencional, solo en caso que decidiera llevar a cabo la terminación anticipada de su Contrato durante el periodo de facturación corriente.

Todo lo anterior, sin perjuicio del pago de los demás cargos que le pudieran corresponder al Cliente, por consumos realizados previo a la solicitud de cancelación correspondiente.

Planes de Renta (Pospago) contratados antes del 12 de agosto de 2014

Aplica para Planes Tarifarios (Pospago) contratados antes del 12 de agosto de 2014.

A continuación se detalla la política de aplicación de penas convencionales que Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., en adelante ("Telcel" o "la Empresa"), aplica a todos los suscriptores que hayan contratado un plan tarifario (Pospago) antes del 12 de agosto de 2014, cuya vigencia se encuentre sujeta a un Plazo Forzoso, que deseen dar por terminada de manera anticipada la relación contractual adquirida con la Empresa.

Inicialmente, es importante resaltar que el suscriptor, al momento de realizar la contratación de su Plan Tarifario, tiene la libertad de decidir el Plazo Forzoso al que desea comprometerse y sujetarse y, por lo tanto, la Pena Convencional que se le aplicará en caso de terminación anticipada quedará fijada en virtud del Plazo Forzoso elegido por el suscriptor y los meses restantes por pagar al momento de solicitar su terminación anticipada.

Así las cosas, de conformidad con lo previsto en la NOM-184-SCFI-2012[15], publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2012, Telcel ha previsto en su Contrato de Prestación de Servicios, autorizado por la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones, hoy Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Oficio CFT/D03/USI/DGB/6453/12, de fecha 17 de diciembre de 2012, e inscrito en el Registro Público de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor el día 13 de diciembre de 2012, bajo el folio 6536-2012 (el "Contrato")[16], que:

"[…] *VIGÉSIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL.*

En caso de contratación de un Plan Tarifario sujeto a Plazo Forzoso, el CLIENTE acepta la pena convencional a su cargo señalada en la carátula del presente Contrato, cuyo monto no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso. […]"

Así las cosas, el suscriptor en todo momento podrá dar por terminada su relación contractual con Telcel de forma anticipada, al término del Plazo Forzoso al que se comprometió cubriendo el monto estipulado como Pena Convencional, el cual en ningún caso excederá de la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual (renta) correspondiente al Plan Tarifario contratado, por los meses restantes del Plazo Forzoso.

Por ejemplo:

Si el suscriptor contrata un Plan Tarifario cuyo Cargo Fijo Mensual fuera de $300.86 mensuales, sujeto a un Plazo Forzoso de 12 meses, y decidiera dar por terminada de manera

---

[15] "[…] 5.2.15.2 Establecer que el consumidor tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones.
La cancelación del contrato no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios de telecomunicaciones utilizados y, en su caso, al pago de la pena convencional que resulte aplicable. […]".
[16] Documento disponible para consulta en: www.telcel.com/contrato.

anticipada su relación contractual con Telcel en el sexto mes; el suscriptor deberá cubrir por concepto de Pena Convencional la cantidad que resulte de multiplicar $300.86 por los 6 meses restantes, es decir, para el ejemplo que nos ocupa, la cantidad de $1,805.00.

Finalmente, se reitera a los suscriptores que con el propósito de proveer toda la información necesaria para el caso en que decidan solicitar la terminación anticipada de su Contrato, Telcel les informará en cada factura mensual, el monto calculado que debería pagar como Pena Convencional, solo en caso que decidiera llevar a cabo la terminación anticipada de su contrato durante dicho periodo de facturación.

Todo lo anterior, sin perjuicio del pago de los demás cargos que le pudieran corresponder al suscriptor, por consumos realizados previo a la solicitud de cancelación correspondiente.

POLÍTICA DE NEUTRALIDAD DE RED

Acceso móvil a Internet:

Neutralidad de Red y Políticas para la Gestión de Tráfico

El presente documento tiene como finalidad informar a los usuarios del servicio de acceso móvil a Internet de Radiomóvil Dipsa, S.A de C.V. ("Radiomóvil"), indistintamente a través de cualquiera de las marcas "Telcel" y/o "Aló", sus derechos derivados de la neutralidad de red, las políticas de gestión de tráfico y administración de red que Radiomóvil puede emplear para procurar la calidad óptima de los servicios que presta, así como los factores ajenos a Radiomóvil que pueden afectar su calidad.

El servicio de acceso móvil a internet que Radiomóvil presta, es proporcionado a los usuarios bajo un principio denominado neutralidad de red, el cual tiene como objetivos la protección al usuario, salvaguardar la libertad de expresión e información y promover innovación.

Con base en lo anterior, sin perjuicio del plan y/o paquete bajo el cual el usuario contrate a Radiomóvil el servicio de acceso móvil a Internet, el servicio se prestará atendiendo a lo siguiente:

1.- Libre elección

Los usuarios del servicio de acceso móvil a internet de Radiomóvil podrán acceder (dentro del volumen y en el periodo contratados en el plan y/o paquete de que se trate) a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido en internet, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos, ni bloquear funcionalidad alguna de los equipos terminales.

Igualmente, los usuarios tienen el derecho de utilizar para acceder a internet mediante la red de Radiomóvil, el equipo terminal de su elección siempre y cuando el mismo se encuentre homologado. Lo anterior no implica que cualquier equipo terminal que el usuario pretenda utilizar, reúna las condiciones técnicas necesarias para el acceso móvil a Internet o para poder acceder a un contenido, servicio o aplicación específico, ofrecido en Internet.

2.- No discriminación

Radiomóvil se obliga a no obstruir, interferir o discriminar contenidos, aplicaciones ni servicios ofrecidos en Internet de manera arbitraria, en razón del origen o propiedad de los mismos, salvo cuando sean ilegales o ilícitos.

3.- Seguridad de red y privacidad a usuarios

Radiomóvil podrá bloquear el acceso a determinados contenidos, aplicaciones o servicios con el fin de preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. Igualmente, Radiomóvil podrá bloquear el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos en Internet, a petición expresa del usuario, cuando exista orden de autoridad o sean contrarios a alguna normatividad.

4.- Transparencia e información

Radiomóvil ofrece el servicio de acceso móvil a Internet mediante ofertas diferenciadas, atendiendo a las necesidades de los segmentos de mercado y clientes (tanto usuarios finales como a proveedores de contenidos, servicios y aplicaciones en internet), por lo cual existen o pueden existir planes y paquetes con diversos niveles de capacidad, velocidad o calidad.

Con base a lo anterior, Radiomóvil podrá ofrecer, en términos no discriminatorios, servicios dedicados a los proveedores de contenidos, servicios y/o aplicaciones en internet que así lo requieran.

Las características comerciales correspondientes al servicio de acceso móvil a internet, aplicables a cada paquete y plan ofertado por Radiomóvil, se encuentran disponibles en el portal (http://www.internet.telcel.com).

5.- Políticas de gestión de tráfico y administración de red

Radiomóvil establece las políticas de gestión de tráfico y administración de la red que se enlistan a continuación con finalidad de prestar el servicio de acceso móvil a Internet, procurando condiciones adecuadas de calidad y precio, considerando las características técnicas disponibles en la red de Radiomóvil para acceder a la red compartida de Internet. Esto implica el aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles en la red de Radiomóvil, reconociendo que existen diferentes tipos de tráfico con requisitos y relevancia diversas, haciendo conveniente e incluso, en algunos casos necesario, la adopción oportuna de medidas y acciones para una óptima experiencia del usuario en la provisión de los servicios de la red de Radiomóvil, así como para la prevención y, en su caso, la solución de situaciones anómalas que pudieran afectar al usuario y/o la seguridad de la red.

5.1 Optimización del Tráfico

Es la adecuación de algunos contenidos descargables (tales como páginas web, imágenes y videos), con el objeto de mejorar la experiencia de navegación en el equipo terminal del usuario, lo que se traducirá también en un uso más eficiente de la red de datos y beneficiando al usuario con un menor consumo del volumen de datos disponibles de acuerdo a su plan y/o paquete.

Es de mencionar que medidas análogas a las mencionadas, suelen ser realizadas por el equipo terminal, aplicaciones instaladas en él, así como por los propios proveedores del contenido o servicio en Internet, entre otros.

5.2 Administración de las Direcciones IP

Radiomóvil, al igual que todo proveedor de servicios de acceso a Internet, requiere de las denominadas "direcciones IP", las cuales son asignadas por organizaciones ajenas al control de Radiomóvil, quien administra dichas direcciones de manera eficiente para permitir el acceso a Internet a sus usuarios de manera equitativa, así como para optimizar las inversiones realizadas y los recursos disponibles de la red.

Toda vez que se trata de insumos finitos, la administración de direcciones IP se realiza de la siguiente manera:

a) Asignación dinámica y compartida de las direcciones IP "públicas" para todos los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil. En términos generales, las direcciones IP públicas, son aquellas válidas para acceder a Internet. Las direcciones IP públicas con que Radiomóvil cuenta son del tipo IPv4, lo que implica que una misma dirección puede ser compartida para 64,510 direcciones IP privadas.

b) Asignación dinámica o estática de direcciones IP "privadas". Este tipo de direcciones son las que emplea Radiomóvil para poder aprovechar de manera compartida los rangos de direcciones IP públicas, con las que se proporcional el acceso móvil a Internet.

c) Sesiones máximas. La navegación en Internet, así como cada servicio o aplicación que requieren del acceso a Internet, generan lo que se conoce comúnmente como sesiones, las cuales emplean las direcciones IP privadas, por lo que Radiomóvil podrá gestionar la cantidad de direcciones simultáneas disponibles al usuario.

5.3 Preservación de seguridad de la red y a la privacidad de los usuarios

La red pública de telecomunicaciones de Radiomóvil es una vía general de comunicación. El acceso a los servicios de telecomunicaciones es una garantía constitucional, por lo cual Radiomóvil, las autoridades y aún los usuarios son responsables de la seguridad de la misma.

Particularmente, el servicio de acceso a Internet supone riesgos frente acciones deliberadas (e inclusive involuntarias), tanto de terceros como de nuestros usuarios.

Dichas acciones pueden afectar la seguridad con la que Radiomóvil presta tanto el servicio de acceso móvil a Internet, como el resto de servicios que emplean su red pública de telecomunicaciones (tales como llamadas, mensajes, entre otros), así como afectar a los usuarios no solo en la calidad de los servicios de telecomunicaciones (incluyendo la experiencia en el acceso a contenidos, aplicaciones y servicios en internet), sino también comprometiendo su privacidad (datos personales, transacciones, entre otros).

Radiomóvil podrá llevar a cabo cualquier tipo de acción para preservar la seguridad de la red y/o la privacidad de los usuarios, incluyendo bloquear o filtrar el tráfico entrante o saliente del servicio de acceso a Internet de nuestros usuarios, así como el acceso de nuestros usuarios a contenidos, aplicaciones o servicios que sean ilegales o ilícitos, o bien en los casos en los que medie orden de autoridad.

5.4 Priorización de Tráfico

Consiste en que Radiomóvil pueda prestar servicios de acceso a internet considerando las características técnicas especiales de cada tipo de tráfico (por ejemplo, retardo mínimo de

respuesta), tales como aplicaciones en tiempo real, servicios de seguridad, servicios de telemetría (por ejemplo, medición remota de procesos industriales) voz sobre IP y video conferencia de alta calidad, entre otros.

En virtud de lo anterior, Radiomóvil puede llevar a cabo acciones de priorización del tráfico, atendiendo a los recursos disponibles en la red de Radiomóvil en un momento y ubicación determinados, particularmente ante situaciones que pueden comprometer la calidad de servicios básicos de telecomunicaciones, así como en beneficio de la experiencia del usuario.

6.- Factores que afectan la calidad del servicio de acceso a Internet

Radiomóvil cuenta con la red de telecomunicaciones móviles con la mayor cobertura y capacidad del país, llevando a cabo inversiones para su ampliación y mejora, así como para la innovación en tecnologías y servicios disponibles.

Sin embargo, la calidad del servicio de acceso a Internet móvil, se puede ver afectada por factores tales como:

- La tecnología disponible para que el usuario acceda al servicio de Internet móvil de acuerdo a su ubicación (las zonas de cobertura por tecnología están disponibles en www.telcel.com/cobertura).
- La ubicación del usuario en interiores (especialmente en estructuras subterráneas, elevadores, helicópteros, entre otros).
- Características técnicas del equipo terminal del usuario, su configuración, programas instalados, así como por la cantidad de aplicaciones y servicios en ejecución (incluso aquellos que no utilizan el servicio de acceso a Internet), su estado de conservación y el uso de accesorios que pudieran limitar su capacidad de recepción y/o transmisión.
- Interferencias y daños generados por terceros, tales como fenómenos naturales (lluvias torrenciales, terremotos), bloqueadores de señal y actos vandálicos.
- Eventos que generen un incremento extraordinario en la demanda servicios de la red (tales como catástrofes y eventos masivos).
- Características propias de Internet (capacidad y disponibilidad de rutas a partir del punto terminal de la red de Radiomóvil para alcanzar al servidor de destino, entre otras), así como las propias de cada servicio, aplicación y contenido en Internet, sobre las cuales Radiomóvil no tiene control (incluyendo la capacidad de los servidores del proveedor del contenido, servicio o aplicación).

POLÍTICA DE USO JUSTO

¿Qué es la Política de Uso Justo?

La Política de Uso Justo (PUJ) es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los planes que cuentan con un producto de navegación "ilimitada".

¿En qué consiste?

Si cuentas con un plan tarifario que incluye el uso de datos nacionales ilimitados, navegarás con el mayor ancho de banda disponible (en función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde te encuentres y de la concentración de tráfico principalmente), hasta llegar a una cuota de megabytes (MB) o gigabytes (GB) determinada por la oferta comercial del plan tarifario o de datos que tengas contratado.

Si dicha cuota es alcanzado antes del corte de facturación, podrás continuar haciendo uso del servicio de datos durante el resto del periodo de facturación, con una velocidad máxima de navegación de 128 kbps (Kilobits por segundo), misma a la que podrás seguir navegando sin costo adicional.

Esta graduación en el ancho de banda utilizado para navegar no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web que el usuario desee utilizar; por lo que el usuario podrá continuar navegando, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia.

¿Por qué decae la velocidad?

La velocidad de navegación es reducida con la finalidad de evitar la sobresaturación de la red; de tal forma, que todos los usuarios puedan disfrutar del servicio con una velocidad promedio estable y de calidad. La velocidad bajará por:

- Alcanzar la cuota de navegación mensual incluida en tu plan. Recuerda, esto sucede sólo si llegas a dicha cuota.
- El tipo de plan, dado que si bien puedes navegar ilimitadamente, una vez que consumas tu cuota de navegación comenzarás a navegar a una velocidad menor.

¿Cuándo se reestablece la velocidad?

Volverás a navegar normalmente, una vez que comiences nuevamente tu ciclo de facturación. Esto sucede una vez al mes y lo notarás porque te llegará un Mensaje de Texto (SMS) a tu celular informando el reinicio el mismo día que se reinicie tu ciclo.

Conoce tu ciclo de facturación en Mi Telcel.

¿A quiénes aplica?

Aplica para todos los usuarios que tienen contratado un Plan Tarifario abierto o mixto/consumo controlado, ya sean del segmento masivo o corporativo/empresarial, que como parte de la oferta comercial del mismo incluya el uso de datos nacionales ilimitados.

¿Cómo mantener el control de tus datos?

Para tener un mejor control de tus datos te recomendamos descargar las siguientes aplicaciones:

- Mi Telcel – www.telcelapps.com (disponible para iOS y Android).
- Consumo de Internet - www.telcelapps.com (disponible para iOS, Android y Windows Phone).

También puedes descargar la aplicación para control de uso de datos de tu preferencia que encuentres disponible en la Tienda de Aplicaciones de tu Sistema Operativo.

POLÍTICA DE USO DE REDES SOCIALES INCLUIDAS (POSPAGO)

Cuando la oferta comercial vigente de Telcel incluya el uso sin costo adicional de Redes Sociales y Mensajería Instantánea, su uso se estará a lo siguiente:

FACEBOOK:

El uso de las aplicaciones móviles oficiales que Facebook® ha liberado bajo su propia marca tales como: Facebook®, Facebook Pages®, Facebook Camera® y Facebook Messenger®, así como, el dominio www.facebook.com; serán de uso gratuito, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Publicar mi "estado" personal o comentar el "estado" de cualquier otra persona o grupo;
- Publicar o cargar fotos y video en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®;
- Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo;
- Dar "me gusta" a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Mensajear (enviar textos) a través de Facebook Messenger®;
- Compartir imágenes a traves de Facebook Messenger®, y

- Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook®.

Cuando el usuario acceda a través de las aplicaciones: Facebook®, Facebook Pages®, Facebook Camera® y Facebook Messenger® a alguna de la funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme al Plan Tarifario o Paquete contratado:

- La carga y descarga de fotos fuera de las apps oficiales de Facebook®, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram®, Retrica®, Vine®, etc.;
- La reproducción de videos ni la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde el app de Facebook® o utilizando apps como: YouTube®, Vimeo® o DailyMotion®, etc.;
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a Facebook®; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Facebook®. Ejemplo: notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.;
- El servicio de llamadas o servicios voz a través de la aplicación de Facebook Messenger®;
- Compartir mi ubicación. y
- Consultar la ubicación de cualquier contacto.

Telcel no es responsable de las aplicaciones de Facebook®, ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con Facebook®. En términos de lo anterior, Telcel no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

El uso de las aplicaciones de Facebook®, se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de Telcel.

WHATSAPP:

El uso de la aplicación móvil oficial que WhatsApp Inc. ha liberado bajo su propia marca: WhatsApp®, será de uso gratuito, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- Envío de textos (mensajear);
- Envío de notas de voz (icono de micrófono);
- Envío o compartir fotos y videos;
- Descargas o guardar fotos y videos;
- Envío o compartir contactos de la agenda, y
- Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®.

Cuando el usuario acceda a través de la aplicación WhatsApp® a alguna de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme al Plan Tarifario o del Paquete contratado:

- La carga y descarga de fotos fuera del app oficial de WhatsApp®, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.;
- La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera del app oficial de WhatsApp®, por ejemplo, utilizando apps como: YouTube®, Vimeo® o DailyMotio®, etc.;
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a WhatsApp®, aun cuando este haya sido compartido por un mensaje de WhatsApp®. Ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.;
- El servicio de llamadas o servicios voz a través de la aplicación de WhatsApp®;
- Compartir mi ubicación, y
- Consultar la ubicación de cualquier contacto.

Telcel no es responsable de la aplicación de WhatsApp®, ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con WhatsApp® o WhatsApp Inc. En términos de lo anterior, Telcel no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

El uso de la aplicación de WhatsApp®, se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de Telcel.

NOTA: Cuando conforme a la oferta comercial vigente se incluya el uso de la mensajería instantánea WhatsApp® estando en Estados Unidos y Canadá, aplicará las mismas condiciones descritas para su uso estando en México.

TWITTER:

El uso de la aplicación móvil oficial que Twitter Inc. ha liberado bajo su propia marca: Twitter®; así como, el dominio www.twitter.com; serán de uso gratuito, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- Visualizar el *timeline* personal o de terceros;
- Publicar un tweet;
- Comentar un tweet;
- Dar favorito en un tweet;
- Retwitter un tweet;
- Citar tweet;
- Enviar un mensaje directo;
- Recibir notificaciones;
- Publicar o cargar fotos en tu *timeline*;

- Descargar fotos, y
- Compartir mi ubicación.

Cuando el usuario acceda a través de la aplicación para Twitter® a alguna de la funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme al Plan Tarifario o del Paquete contratado.

- La carga y descarga de fotos fuera del app oficial de Twitter®, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram®, Retrica®, Vine®, etc.;
- La reproducción de videos ni la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde el app de Twitter® o utilizando apps como: YouTube®, Vimeo® o DailyMotion®, etc., y
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a Twitter®, aun cuando este haya sido compartido a través de un mensaje de Twitter®. Ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.

Telcel no es responsable de las aplicaciones de Twitter®, ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con Twitter®. En términos de lo anterior, Telcel no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

El uso de las aplicaciones de Twitter®, se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de Telcel.

POLÍTICA DE USO DE REDES SOCIALES INCLUIDAS

(AMIGO DE TELCEL)

Cuando la oferta comercial vigente de Amigo de Telcel (Esquemas de Cobro, Recargas y Paquetes), incluya el uso sin costo adicional de Redes Sociales y Mensajería Instantánea, su uso se estará a lo siguiente:

El uso de las Redes Sociales (Facebook® y Twitter®) y Mensajería Instantánea (Whatsapp®) a través de las aplicaciones móviles oficiales liberadas por Facebook, Inc., Twitter, Inc. y WhatsApp, Inc., así como, los sitios en Internet www.facebook.com y www.twitter.com, serán **sin costo los primeros 1,000 Megabytes (MB).** Los 1,000 MB aplican de forma conjunta y compartida entre las aplicaciones oficiales y sitios en Internet señalados.

Una vez que has consumido la totalidad de los 1,000 MB a través de las aplicaciones móviles y/o sitios en Internet indicados, el uso de las aplicaciones móviles y el acceso a los sitios en Internet señalados, se cobrarán conforme a la tarifa bajo demanda por MB establecida para el Esquema de Cobro o del Paquete contratado.

FACEBOOK:

El uso de las aplicaciones móviles oficiales que Facebook® ha liberado bajo su propia marca tales como: Facebook®, Facebook Pages®, Facebook Camera® y Facebook Messenger®, así como del dominio www.facebook.com; serán de uso gratuito dentro del Territorio Nacional, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

Funcionalidades de uso sin costo:

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier otra persona o grupo;
- Publicar o cargar fotos y video en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®;
- Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo;
- Reproducción de videos;
- Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo;
- o Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Mensajear (enviar textos) a través de Facebook Messenger®;
- Compartir imágenes a través de Facebook Messenger®, y/o
- Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook®.

Cuando accedas a través de las aplicaciones: Facebook®, Facebook Pages®, Facebook Camera® y Facebook Messenger® a alguna de la funcionalidades que a continuación se enlistan; el consumo de datos que se generen se cobrará conforme a la tarifa bajo demanda

por consumo de Megabytes (MB) establecida para el Esquema de Cobro activo o, en su caso, del Paquete contratado; aún y cuando no hayas agotado los 1,000 MB incluidos sin costo:

- La carga y descarga de fotos fuera de las apps oficiales de Facebook®; por ejemplo utilizando apps como: Instagram®, Retrica®, Vine®, etc.;
- La reproducción de videos alojados fuera de Facebook® ni la funcionalidad para compartirlos, utilizando apps como: YouTube®, Vimeo® o DailyMotion®, etc., aun cuando estos se encuentren embebidos o sean reproducidos o accedidos desde las apps oficiales de Facebook®;
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a Facebook®; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Facebook®. Ejemplo: notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc;
- El servicio de llamadas o servicios voz a través de la aplicación de Facebook Messenger®;
- Compartir mi ubicación, y/o
- Consultar la ubicación de cualquier contacto.

WHATSAPP:

El uso de la aplicación móvil oficial WhatsApp® será de uso gratuito estando en México, Estados Unidos y Canadá, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

Funcionalidades de uso sin costo:

- Envío de textos (mensajear)
- Envío de notas de voz (icono de micrófono);
- Envío o compartir fotos y videos;
- Descarga o archivo de fotos y videos;
- Envío o compartir contactos de la agenda, y/o
- Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®.

Cuando accedas a través de la aplicación WhatsApp® a alguna de la funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme a la tarifa bajo demanda por consumo de Megabytes (MB) establecida para el Esquema de Cobro activo o, en su caso, del Paquete contratado; aún y cuando no hayas agotado los 1,000 MB incluidos sin costo:

- La carga y descarga de fotos fuera del app oficial de WhatsApp®; por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.;
- La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera del app oficial de WhatsApp®; por ejemplo utilizando apps como: YouTube®, Vimeo® o DailyMotio®, etc.;
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a WhatsApp®; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje de WhatsApp®. Ejemplo: notas de periódico,

artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.;

- El servicio de llamadas o servicios voz a través de la aplicación de WhatsApp®;
- Compartir mi ubicación, y/o
- Consultar la ubicación de cualquier contacto.

Twitter:

El uso de la aplicación móvil oficial Twitter®; así como, el dominio www.twitter.com; serán de uso gratuito dentro del Territorio Nacional, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

Funcionalidades de uso sin costo:

- Visualizar el *timeline* personal o de terceros;
- Publicar un tweet;
- Comentar un tweet;
- Dar favorito en un tweet;
- Retwitter un tweet;
- Citar tweet;
- Enviar un mensaje directo;
- Recibir notificaciones;
- Publicar o cargar fotos en tu *timeline*;
- Descargar fotos, y/o
- Compartir mi ubicación.

Cuando accedas a través de la aplicación para Twitter® a alguna de la funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme a la tarifa bajo demanda por consumo de Megabytes (MB) establecida para el Esquema de Cobro activo o, en su caso, del Paquete contratado; aún y cuando no hayas agotado los 1,000 MB incluidos sin costo:

- La carga y descarga de fotos fuera del app oficial de Twitter®; por ejemplo, utilizando apps como: Instagram®, Retrica®, Vine®, etc.;
- La reproducción de videos ni la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde el app de Twitter® o utilizando apps como: YouTube®, Vimeo® o DailyMotion®, etc., y/o
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa a Twitter®; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje de Twitter®. Ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.

Telcel no es responsable de las aplicaciones "WhatsApp®", "Facebook®" y "Twitter®" ni de los servicios prestados por medio de las mismas, y su uso es derivado de una relación entre el usuario y las empresas propietarias de las mismas, En términos de lo anterior, Telcel no es

responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las mismas.

El uso de las aplicaciones “WhatsApp®”, “Facebook®” y “Twitter®” se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de Telcel.

POLÍTICA DE USO RAZONABLE DE SERVICIOS ILIMITADOS

De conformidad con lo establecido en la Cláusula Primera del Contrato de Prestación de Servicios de Telcel vigente (el "Contrato"), se consideran "Prácticas Prohibidas", entre otros:

a) Cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el IFT tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones;

b) Cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado;

c) La terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de LA EMPRESA evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas;

d) El envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de LA EMPRESA o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos, y

e) El envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión.

Así mismo, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Novena del Contrato, es obligación del Cliente destinar los servicios contratados únicamente para su uso personal y no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

En éste sentido, y para evitar un "**uso de los servicios para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona)**", todos los servicios de (voz, sms y/o datos) ofrecidos por Telcel de forma ilimitada (ya sea en la modalidad de prepago o pospago), para su uso dentro y/o fuera de México, quedarán sujetos a la siguiente **Política De Uso Razonable**:

Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de voz, SMS y/o datos ofrecidos sin límite para otros fine distintos a la comunicación persona a persona y se considerará que el Usuario incurre en una conducta prohibida cuando:

a) Los servicios hayan sido utilizados para fines fraudulentos, delictivos o ilegales;

b) Los servicios hayan sido utilizados para fines de comercio (Por ejemplo: la reventa total o parcial de los servicios, su uso como líneas de Call Center, para Campañas de Contacto telefónico, para la realización y envío de publicidad, el envío de alertas, o su uso como monitor, entre otros).

Se determinará que el servicio ha sido utilizado para los fines arriba mencionados si el destino de las llamadas o SMS de una línea es a más de 10 números telefónicos en un periodo de 3 horas de manera reiterada;

c) Se detecte el uso de los servicios para la provisión de servicios de telefonía pública y/o en casetas telefónicas;

d) Los servicios sean utilizados como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass;

e) Se detecte el envío de mensajes tipo "Spam", y/o

f) Los servicios sean utilizados de modo tal que degraden y/o perturben la red del operador móvil, o degraden y/o perturbe los servicios de otros usuarios.

En caso de detectarse que el Usuario incurre en cualquiera de las conductas señaladas, Telcel se reserva el derecho de ejercer las acciones penales, civiles y/o administrativas que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a Telcel, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva, previa notificación al Cliente (titular de la cuenta) y/o cualquiera de sus representantes legales y/o apoderados.

Desbloqueo de Equipos (SIM Lock)

Telcel históricamente ha realizado, en conjunto con sus proveedores o importadores de Equipos Terminales, importantes esfuerzos para garantizar la seguridad en tus comunicaciones, además de ofrecerte los mejores equipos disponibles en el mercado, mexicano, fomentando en todo momento una libre competencia y concurrencia en la venta de equipos a sus usuarios.

En dicho sentido, desde el año 2012, en apego a la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones y protección al consumidor, nuestros proveedores han desarrollado diversas herramientas y procedimientos para facilitar el desbloqueo de los Equipos Terminales comercializados por Telcel, garantizando en los casos aplicables, la posibilidad de utilizar tarjetas SIM de otros operadores en el mismo equipo, con lo que podemos garantizarte que el desbloqueo de equipos efectuado en Telcel, se realizará bajo estándares, herramientas y software provistos únicamente por fabricantes, situación que no invalidará la garantía original de tu equipo.

Equipos susceptibles de ser desbloqueados:

- **Amigo de Telcel (Prepago)**

Si adquiriste un Equipo Terminal en Amigo Kit cubriendo el costo total del equipo, no es necesario que solicites el desbloqueo del equipo ya que el mismo te será entregado totalmente libre de cualquier tipo de bloqueo.

Si cuentas con un Equipo Terminal en Amigo Kit bajo la modalidad de financiamiento a cargo de Telcel, tu teléfono será entregado bloqueado para ser utilizado sólo con la red de Telcel durante el plazo que dure el finciamiento. Finalizado el mismo o bien, habiendo cubierto el costo total de tu equipo, podráspodrás solicitar **gratuitamente** su desbloqueo en cualquiera de nuestros CACs o STTs.

- **Plan Tarifario (Pospago)**

Los equipos vinculados a un Plan Tarifario y el plazo forzoso correspondiente ha terminado (aplica sólo a planes contratados antes del día 12 de agosto de 2014) o bien, cubriste el monto por concepto de pena convencional por terminación anticipada, puedes solicitar **sin costo**, el desbloqueo de tu Equipo Terminal.

Para aquellos Planes Tarifarios contratados a partir del 12 de agosto de 2014, es posible solicitar el desbloqueo de tu equipo **sin costo**, siempre y cuando hayas cubierto la cantidad resultante de multiplicar el cargo mensual por Equipo correspondiente por los meses restantes del plazo o, hayas liquidado el costo total de dicha terminal.

- **Si ya no eres cliente Telcel**

Si ya no eres cliente Telcel, pero cuentas con un Equipo Terminal que fue adquirido con nosotros en las modalidades de Amigo Kit o Plan Tarifario y reunes los requisitos referidos anteriormente; podrás solicitar **gratuitamente** el desbloqueo de tu equipo sin costo en el Centro de Atención a Clientes Telcel de tu preferencia, independientemente del método de desbloqueo empleado para tu equipo.

Para los casos anteriores, puedes solicitar el desbloqueo de tu Equipo Terminal en cualquiera de nuestros CACs ubicados a nivel nacional o bien, siempre y cuando sea técnicamente posible, en nuestro portal de Internet.

- **Equipos que no son susceptibles de desbloqueo**

No serán susceptibles de desbloqueo por ninguna vía, todos aquellos equipos que estén dados de alta en la base de datos de equipos reportados como robados en la base de datos de la GSM Association (GSMA, por sus siglas en inglés), además de aquellos modelos declarados con tal carácter por cada proveedor de equipos, misma que está disponible en nuestro sitio electrónico.

El desbloqueo de equipos se realiza bajo estándares, herramientas y software provistos por los distintos fabricantes, por lo que el procedimiento no invalida la garantía original de tu equipo otorgada por los mismos.

El trámite NO TIENE COSTO.

Cesión de Derechos.

Con la finalidad de que el Cliente cuente siempre con la mejor experiencia de servicios, Telcel se reserva el derecho para, en cualquier momento —ya sea por mandato de autoridad competente, administrativa o judicial, o como resultado de alguna fusión o escisión de la Empresa-, previa notificación a sus Usuarios; llevar a cabo la sesión parcial o total de líneas activas en cualquier modalidad de contratación (prepago y/o pospago) a otro concesionario autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad a lo previsto en la Ley.

De ésta forma, Telcel notificará a sus Usuarios a través de los medios de difusión propios de la empresa (Estado de Cuenta, mensajes de texto SMS y página en Internet), la información necesaria para hacer del conocimiento de sus Usuarios la transferencia de líneas y su información al nuevo operador. Esto con la finalidad que éste último pueda continuar brindándoles el servicio y los Usuarios puedan tomar la decisión de continuar o no con dicho servicio sin penalización alguna.

Nos Importa México.



Accesibilidad.

Con la finalidad de que todos los Usuarios puedan disfrutar de los servicios ofrecidos por Telcel en igualdad de condiciones, Telcel te ayuda a encontrar un dispositivo con las características de accesibilidad que necesitas.

Te brindamos información sobre dispositivos con características de accesibilidad, y ponemos a tu disposición el audio del Contrato de Prestación de Servicios de Telcel en http://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/accesibilidad-telefonos.

Para mayor información respecto de equipos y aplicaciones con características de accesibilidad, te invitamos a visitar la página en Internet del *Global Accessibility Reporting Initiative* (GARI), en donde podrás encontrar información sobre dispositivos con las características de accesibilidad que mejor se ajusten a sus necesidades. www.gari.info.

Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Versión ejecutiva de la Carta de Derechos Mínimos de las Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones, como publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2002. Consulte la versión completa en **www.telcel.com/derechos**.

Tienes derecho a:

1. Elegir el servicio, el proveedor, el equipo o el dispositivo que desees contratar.

2. Elegir el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.

3. Elegir si tu consumo será libre o controlado en el esquema de pospago.

4. Elegir si deseas recibir o no llamadas publicitarias de tu proveedor.

5. Elegir el sistema de atención con los que cuenta el proveedor, para presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos.

6. Que te informen las características de la tarifa, plan o paquete contratado.

7. Que te informen de manera notoria y visible el monto total a pagar por el servicio o producto que se te ofrezca.

8. Que te informen los términos y condiciones del contrato de adhesión antes de firmarlo, así como los requisitos y procedimientos de contratación de los servicios.

9. Que te informen las condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de los servicios.

10. Que te informen los derechos que tienes como persona usuaria de los servicios de telecomunicaciones.

11. Que te entreguen esta Carta de Derechos.

12. Que te informen la velocidad de Internet garantizada.

13. Que te informen tu saldo y su vigencia de manera gratuita, así como las promociones y condiciones de uso.

14. Que te informen los medios por los cuales puedes recargar y consultar tu saldo.

15. Que te informen las opciones de los planes o paquetes de consumo controlado y libre al contratar un servicio en pospago.

16. Que te informen por mensaje que estás próximo a consumir lo incluido en tu plan o paquete en el esquema de pospago abierto.

17. Que te informen el costo de los cargos adicionales en caso de excederte en tu consumo contratado.

18. Que te informen si el equipo que adquieres está bloqueado y la forma de desbloquearlo.

19. Que te informen si requieres de un equipo en particular para acceder al servicio, o si ya cuentas con uno, si tiene las características mínimas necesarias para recibirlo.

20. Que te informen de la ubicación de oficinas o centros de atención del proveedor y los medios para presentar quejas.

21. Que te informen de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte.

22. Que te informen en caso de que adquieras un equipo de forma financiada: el costo total, la mensualidad, el detalle de cualquier cargo adicional, intereses, número de pagos a realizar, la opción de liquidarlo anticipadamente y el derecho a desbloquearlo.

23. Que te informen los procedimientos, condiciones y mecanismos expeditos para solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio.

24. Que se bloquee el IMEI del equipo terminal en caso de robo y/o extravío.

25. Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales: el costo, las características y los mecanismos para cancelarlos.

26. Que te informen dónde puedes consultar el aviso de privacidad, mismo que debe establecer de manera clara la forma en que utilizaran tus datos personales.

27. Que te informen a través del empaque que contiene tu chip o equipo terminal: la página de Internet en donde puedes consultar el contrato de adhesión que te aplica y, en su caso, la carátula, los mecanismos para manifestar el consentimiento, la mecánica de activación del servicio y, la aceptación de los términos y condiciones, en el esquema de prepago.

28. Que el contrato y su carátula estén en idioma español, con caracteres legibles a simple vista, así como y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones aplicables, mismas que deberán ser equitativas y no discriminatorias.

29. Que al momento de contratar se te presente la carátula del contrato de adhesión y te la entreguen por escrito.

30. Que el contrato de adhesión y su carátula estén disponibles en la página de Internet de tu proveedor, así como contener, cuando menos: la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo las cuales se prestarán, tarifas registradas, las penas convencionales, los supuestos de terminación y modificación, los medios disponibles de atención a clientes y sus horarios.

31. Que te informen los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación cuando se requiera, la cual no debe ser mayor a 10 (diez) días hábiles.

32. Que tu proveedor te informe de la existencia de la garantía que hayas otorgado, así como el mecanismo para la devolución de la misma.

33. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión conforme a lo contratado o implícito en la publicidad o información publicada.

34. Que en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, tu proveedor de servicios te confirme lo que hayas contratado de manera verbal o electrónica.

35. Que te informe con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación de cualquier cambio al contrato de adhesión.

36. Que cualquier cambio en los términos y condiciones pactados se realicen solo con tu consentimiento expreso.

37. Que te notifiquen el cambio del contrato de adhesión originalmente suscrito por otro nuevo previo a tu consentimiento expreso.

38. Que no se modifique el plazo, precio o tarifa cuando contrates a plazo forzoso, a menos de que te genere un beneficio.

39. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato de adhesión cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, en el esquema de pospago.

40. Rescindir (cancelar) el contrato de adhesión sin penalización alguna cuando no estés de acuerdo con los cambios o modificaciones realizadas por parte del proveedor, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso del cambio o modificación del contrato de adhesión, en el esquema de pospago y, en consecuencia, tienes derecho a la bonificación correspondiente.

41. Cambiarte de paquete o plan en forma anticipada o cancelar el contrato, pagando en su caso, el costo remanente de tu equipo o los cargos adicionales que se generen.

42. Que el contrato de adhesión esté autorizado y registrado ante la PROFECO y posteriormente inscrito ante el IFT.

43. Que el contrato de adhesión tenga condiciones claras, justas y equitativas.

44. Que tu contrato de adhesión establezca la vigencia.

45. Que en el esquema de prepago, no te impongan plazo forzoso.

46. Que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, te sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha.

47. Que se te informe sobre los requisitos y procedimientos para la cancelación, y sobre cualquier cargo que se pueda generar por la terminación anticipada del contrato.

48. Terminar el contrato de manera anticipada en cualquier momento.

49. Recibir un folio o registro cuando canceles el servicio.

50. En el esquema de pospago, dar por terminado el contrato de adhesión cuando concluya el plazo forzoso sin penalidad y sin necesidad de recabar la autorización del proveedor.

51. Que en el esquema de pospago, te comuniquen de manera fehaciente y con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, la fecha de terminación de tu plazo forzoso.

52. Negarte a la instalación o activación del servicio si el personal del proveedor se niega a identificarse o a mostrar la orden de trabajo sin responsabilidad alguna para ti.

53. Cancelar tu contrato si el proveedor no instala o activa el servicio en los tiempos convenidos o establecidos y a la devolución del monto total pagado por concepto de anticipo, depósito, instalación o renta, dentro de los diez días siguientes a tu solicitud de cancelación.

54. Que en el esquema de prepago, te describan en el contrato el funcionamiento general del ciclo de vida del número asignado.

55. Que las penas por terminación anticipada y por suspensión temporal del servicio por falta de pago establecidas en el contrato de adhesión sean razonables, recíprocas, equitativas y proporcionales.

56. Que la pena convencional por terminación anticipada del contrato no supere el monto insoluto de la obligación principal.

57. Que te informen previo a la contratación de servicios adicionales proporcionados por terceros: que la responsabilidad en la prestación de dicho servicio es exclusiva del tercero; que los cobros se realizarán con cargo a la factura del proveedor, así como los mecanismos disponibles para la cancelación del servicio.

58. Que te cancelen los servicios adicionales dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a tu solicitud.

59. Que cuando renueves tu contrato de servicio y no adquieras un nuevo equipo, el pago estará integrado solamente por las tarifas de los servicios que renueves.

60. Que te respeten el precio o tarifa contratada, ofrecida o convenida y que coincida con la registrada ante el IFT.

61. Que no se te incremente injustificadamente el precio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

62. Que te devuelvan los cobros indebidos o los pagos realizados en exceso, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación.

63. La bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos atribuibles al proveedor.

64. La compensación y bonificación cuando tu proveedor no te preste los servicios conforme a lo contratado, implícito en la publicidad o por causas imputables al proveedor.

65. Solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación y te deben proporcionar la clave de desbloqueo.

66. Cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número.

67. Solicitar y recibir tu NIP de Confirmación para realizar la portabilidad.

68. Que la portabilidad se realice durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles si así lo decides.

69. Que al solicitar la portabilidad numérica se cancele automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados.

70. Recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad.

71. Acceder al sistema de información para consultar tu trámite de portabilidad y que el proveedor te otorgue la información necesaria para la consulta.

72. Que al realizar tu portabilidad, tu anterior proveedor no te contacte para retenerte u ofrecerte sus servicios.

73. Cancelar la portabilidad en cualquier momento, o bien, en caso de que no se realice, la cancelación debe ser sin ninguna penalización.

74. A solicitar la portabilidad aun si tienes adeudos, pero no te exenta de pagarlos y cubrir las penalidades que apliquen, así como a devolver los equipos que no sean de tu propiedad.

75. A que no se realice la portabilidad de tu número sin tu consentimiento y en caso de que esto haya ocurrido, solicitar a tu proveedor recupere tu número dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se portó.

76. Recibir orientación para realizar tu portabilidad o recuperación de tu número.

77. Que cuando hayas cancelado tu servicio, recuperes tu número telefónico dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes, para ello, debes acudir con tu nuevo proveedor.

78. Realizar cambios de domicilio del servicio conservando tu número, siempre y cuando el proveedor cuente con cobertura.

79. Que te informen si el equipo terminal de tu propiedad o el que te proporcionen, se encuentre homologado conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

80. Una garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor, no menor a 90 (noventa) días.

81. Que te expida la póliza de garantía por escrito de manera clara y precisa al momento de la entrega del equipo terminal.

82. Que te informen si la vigencia de la garantía es menor al plazo forzoso, y si el equipo falla fuera de periodo de garantía, deberá indicarte el proceso para repararlo.

83. Que no se descuente de la garantía el tiempo que dure la reparación del equipo.

84. Que te renueven la garantía cuando te repongan el equipo.

85. Que te suspendan el cobro del servicio contratado durante la revisión y reparación del equipo.

86. Que el proveedor se haga responsable de las reparaciones, cuando te proporcione el equipo en arrendamiento o comodato.

87. La restitución del bien, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando el equipo terminal tenga defectos o vicios ocultos que hagan impropio su uso.

88. Que los proveedores te presten los servicios sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

89. Que no te discriminen por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

90. Recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de los servicios.

91. Acceder a mecanismos que te permitan suscribir contratos, inconformidades u otros documentos sin que recaben tu firma autógrafa, como podría ser que te asistas de un tercero.

92. Que las instalaciones del proveedor cuenten con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

93. Que los centros de atención al público de tu proveedor cuenten con elementos de accesibilidad.

94. Conocer las condiciones de los contratos y las tarifas de los servicios en formatos con funcionalidades de accesibilidad a través de las páginas de Internet de los proveedores o por correo electrónico.

95. Solicitar a tu proveedor de servicios te proporcione tus estados de cuenta con funcionalidades de accesibilidad.

96. Que los portales de Internet de los proveedores del servicio, cuenten con funcionalidades de accesibilidad.

97. Que los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

98. Que los proveedores cuenten con un catálogo de equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, y una vez que así lo hayas solicitado, te proporcionen el equipo de tu elección dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes.

99. Que el proveedor proteja tus datos personales conforme a las leyes aplicables.

100. Que el proveedor ponga a tu disposición por cualquier medio o tecnología que lo permita el Aviso de Privacidad en el que se indique qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará e indicarte dónde lo puedes consultar.

101. Que solo con tu consentimiento se transfiera tu información a terceros.

102. Que solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales al contratado, paquetes, nuevo plan o producto, propio o de terceros, así como publicidad de terceros.

103. Que la información y publicidad que te proporcionen debe ser clara, comprobable, completa, veraz, y no debe inducir a errores o confusiones.

104. Que los anuncios de las promociones y ofertas de los servicios indiquen condiciones, plazo de duración o el volumen de los servicios ofrecidos.

105. Recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los definidos por el IFT.

106. Que se te provean los servicios con los parámetros de calidad definidos por el IFT.

107. Que en los servicios de Internet la velocidad publicitada no se refiera a velocidades máximas sino a la velocidad promedio en horas de alta demanda.

108. Acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, dentro del marco legal aplicable.

109. Que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios.

110. Que tu proveedor proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, debe garantizar su confidencialidad y privacidad.

111. Recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de Internet.

112. Que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, tu factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.

113. Que el estado de cuenta, recibo y/o factura que te entregue el proveedor esté desglosado en lo correspondiente a tus consumos, bonificaciones o devoluciones, y cuando adquieras un equipo terminal de contado o financiado, se debe incluir en la factura la compra de dicho equipo.

114. Que en el esquema de pospago, puedas consultar la factura, estado de cuenta, recibo o comprobante, por cualquier medio que acuerdes con el proveedor, y este deberá enviarla cuando menos con 10 (diez) días naturales antes de la fecha de pago y no podrá modificar el ciclo de facturación sin previo aviso.

115. Que en el esquema de prepago, el proveedor te informe donde consultar el estado de cuenta o detalle de consumos. La entrega del estado de cuenta es a tu solicitud.

116. Que te notifiquen antes de la suspensión de tu servicio de telecomunicaciones y la razón por la cual se suspende el mismo.

117. Que el proveedor no suspenda el servicio de Telecomunicación principal por falta de pago de los servicios adicionales.

118. Que no se interrumpa o suspenda el servicio de telecomunicaciones si se encuentra en trámite una queja.

119. Que se te devuelva el monto por el servicio no prestado y una bonificación de al menos el veinte por ciento cuando estés al corriente con tus pagos y el proveedor suspenda de forma indebida el servicio.

120. Que el proveedor restablezca el servicio de telecomunicaciones en un periodo máximo de 48 horas a partir de que hayas realizado el pago o un máximo de

72 horas cuando la reconexión requiera de personal técnico, en caso de suspensión por falta de pago.

121. Que el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad en los servicios medidos por duración de las comunicaciones.

122. Acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, por lo que consecuentemente tienes derecho a solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI; ello en el caso de equipos móviles.

123. Consultar si un equipo terminal móvil se encuentra reportado como robado o extraviado y por ello no deberá ser activado en ninguna de las redes de los operadores.

124. Que no se te cobre el servicio durante los 10 (diez) días naturales siguientes a tu reporte de robo o extravío, siempre y cuando no hagas uso del mismo.

125. Acceder gratuitamente al número de emergencia 911.

126. Acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónica del proveedor.

127. Que cuando elijas hablar con un representante del proveedor en los sistemas de atención telefónica, el tiempo de espera para que te atiendan no exceda de 60 segundos.

128. Ser informado del procedimiento y estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, debiéndose respetar los tiempos promedio y máximos de atención.

129. Recibir atención de personal debidamente capacitado y que el proveedor te garantice que la información y orientación que requieres es certera.

130. Que el proveedor te entregue una constancia o folio de las reclamaciones, solicitudes o trámites que presentes.

131. Que el proveedor resuelva tu queja en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.

132. Recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si tu servicio es de televisión de paga.

133. Que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites.

134. Que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte.

135. La protección y representación de la PROFECO y del IFT para asegurar que tus derechos sean respetados.

136. Que la PROFECO, promueva, proteja, asesore, defienda, concilie y te represente frente a tu proveedor cuando presentes una queja o denuncia por el incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el contrato de adhesión.

137. Tienes derecho a presentar una queja ante el IFT por fallas en la calidad de los servicios o incumplimientos de los operadores.

138. Ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.